

IL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Indice

1	Premessa.....	3
2	Metodologia del Sistema di Assicurazione della Qualità	3
3	Organizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità.....	4
4	Assicurare la Qualità della Didattica	6
5	Assicurare la Qualità della Ricerca	7
6	Assicurare la Qualità della Terza Missione	8
7	Assicurare la Qualità attraverso gli attori coinvolti	8

Indice delle Figure

Figura 1: Il ciclo PDCA applicato ai processi interni della Scuola IMT.....	5
Figura 2: Organizzazione del sistema di assicurazione della qualità nella Scuola IMT	6

Indice delle Tabelle

Tabella 1: Attori coinvolti nel processo di AQ.....	9
---	---

1 Premessa

Il presente documento descrive il sistema di assicurazione della qualità adottato dalla Scuola IMT Alti Studi Lucca. Tale sistema mira a garantire e promuovere l'efficacia, l'efficienza e l'eccellenza delle attività della Scuola in tutte le aree rilevanti, in particolare la didattica, la ricerca e la terza missione universitaria.

Cogliendo come un'opportunità le linee guida per l'accreditamento iniziale e periodico delle Scuole Superiori a Ordinamento Speciale pubblicate dall'ANVUR nel 2018, la Scuola IMT ha sintetizzato i propri obiettivi di assicurazione della qualità nel documento "Politiche della Qualità", introducendo allo stesso tempo un sistema che metta in atto tali indicazioni generali e garantisca il controllo e il miglioramento costante di tutti i servizi offerti.

Il sistema di assicurazione della qualità (AQ nel seguito) comprende tutte le attività e le procedure previste dalla Scuola IMT al fine di garantire:

- la qualità del servizio erogato in ogni ambito;
- il perseguimento di tutti gli obiettivi che la Scuola si propone;
- l'autovalutazione e la valutazione dei risultati raggiunti;
- il miglioramento continuo delle attività, delle procedure e del sistema stesso di AQ come esito del processo di autovalutazione e di valutazione;
- il coinvolgimento di tutti i fruitori finali (portatori di interesse interni ed esterni) dei processi della Scuola.

2 Metodologia del Sistema di Assicurazione della Qualità

Nel progettare il proprio sistema di AQ, la Scuola IMT ha adottato un metodo basato su due principi fondamentali:

- *PDCA (Plan, Do, Check, Act)*: definisce la natura "ciclica" del processo di AQ che mira ad un miglioramento continuo della qualità nel tempo grazie ad un controllo costante delle procedure impiegate, garantito da una revisione ciclica dei processi;

- *Lean Thinking*: un metodo allo stato dell'arte nella gestione di molte aziende e di alcune istituzioni innovative che si fonda su una gestione amministrativa snella (il cosiddetto *Lean Office*) per monitorare e programmare il processo di AQ.

3 Organizzazione del Sistema di Assicurazione della Qualità

Il processo di AQ parte da una pianificazione strategica che si sostanzia nella formulazione delle linee di sviluppo strategico, contenute nella Programmazione Triennale, nelle quali si enunciano gli obiettivi generali della didattica, della ricerca e della terza missione universitaria.

Il processo di AQ prosegue con una fase di implementazione delle azioni necessarie a conseguire tali obiettivi e con una fase di controllo che ne verifica l'effettiva concretizzazione, per completarsi poi con un momento di autovalutazione e valutazione che costituisce il passo iniziale di un nuovo ciclo di miglioramento.

Nella Figura 1, si riporta la rappresentazione grafica delle fasi in cui si sostanzia il ciclo PDCA applicato al sistema di AQ della Scuola IMT, sistema in cui si combinano le fasi di pianificazione strategica, di monitoraggio dell'applicazione del sistema di AQ agli obiettivi, di autovalutazione e analisi e infine di valutazione e definizione delle azioni di miglioramento.

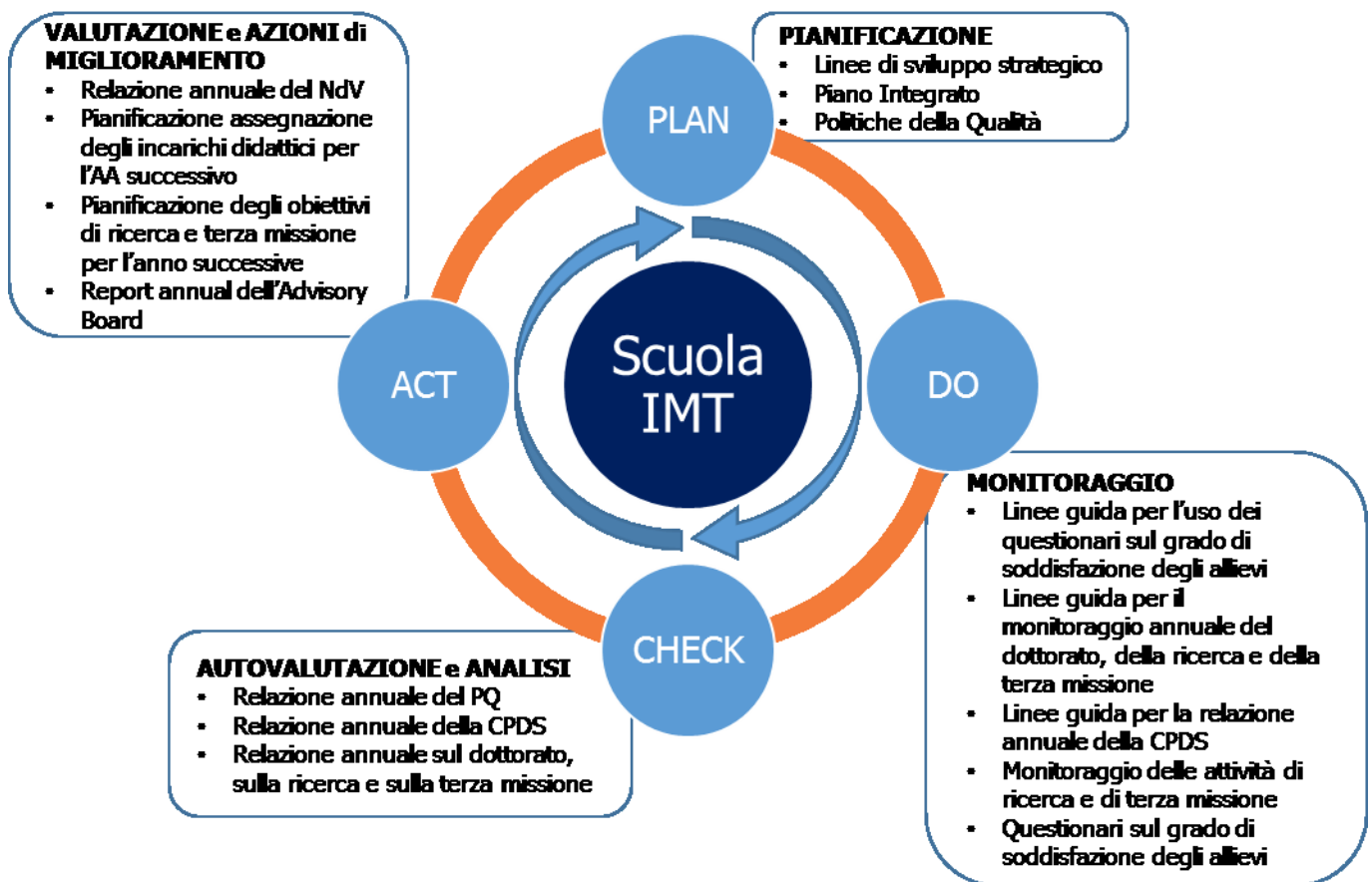


Figura 1: Il ciclo PDCA applicato ai processi interni della Scuola IMT

CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti

NdV: Nucleo di Valutazione

PQ: Presidio della Qualità

Nella Figura 2 sono rappresentate graficamente la struttura e l'organizzazione del sistema AQ della Scuola, con particolare attenzione ai principali flussi informativi e comunicativi che garantiscono il corretto funzionamento del sistema stesso e disciplinano le relazioni tra gli organi della Scuola e i vari attori del sistema di AQ.

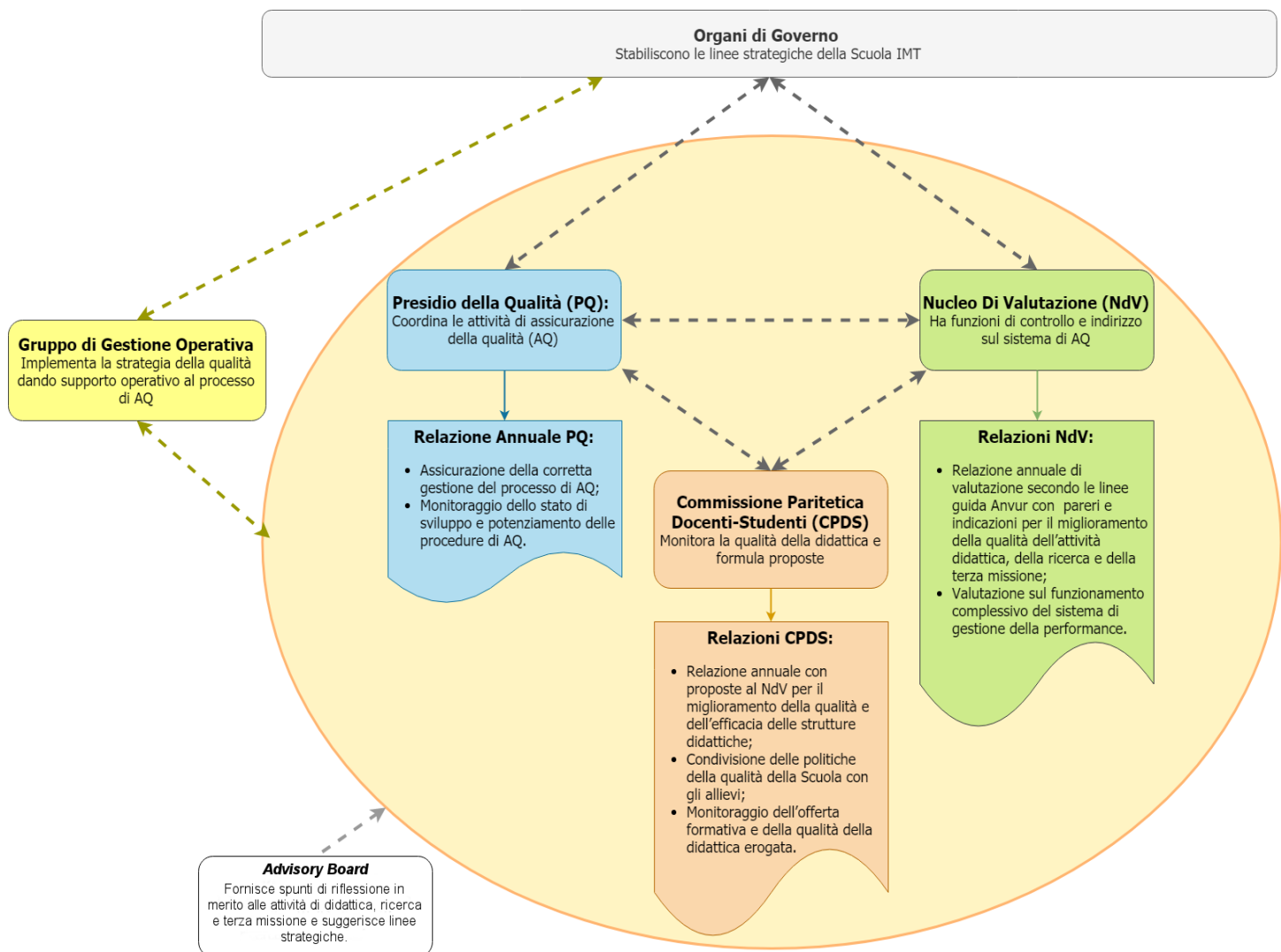


Figura 2: Organizzazione del sistema di assicurazione della qualità nella Scuola IMT

4 Assicurare la Qualità della Didattica

La Scuola IMT implementa un processo specifico di AQ per garantire la qualità della Didattica erogata nei suoi corsi di alta formazione. Tale processo è guidato da un insieme di obiettivi strategici che vengono declinati in azioni specifiche, attraverso le quali la Scuola realizza la propria politica di qualità e migliora la propria offerta formativa, rispondendo alle aspettative di tutti i portatori di interesse, interni ed esterni.

In quest'ottica, la Scuola adotta principi essenziali per assicurare la qualità della Didattica che sono coerenti con gli standard e le linee guida europee dell'ENQA (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*) e con il principio della revisione ciclica dei processi (PDCA).

In particolare, la Scuola IMT:

- monitora e valuta le opinioni degli studenti relative sia ai singoli insegnamenti sia al complesso di attività e servizi erogati durante l'intera durata dei corsi di alta formazione, come base per l'individuazione di eventuali criticità e per la pianificazione di interventi di miglioramento;
- favorisce un costante dialogo aperto con gli studenti attraverso incontri periodici su specifici argomenti relativi alla didattica e la sua integrazione con la ricerca;
- riconosce il merito, identificando e valorizzando le capacità degli studenti e del corpo docente, attraverso procedure di selezione e reclutamento trasparenti e ispirate ai più elevati *standard* internazionali;
- rispetta e valorizza l'eterogeneità del *background* degli studenti anche consentendo percorsi flessibili di apprendimento laddove si rendano necessari;
- monitora annualmente i dati riguardanti le attività didattiche e di ricerca degli studenti al fine di rendere possibili la pianificazione (*plan*) e la verifica del conseguimento dei risultati attesi (*check*).

5 Assicurare la Qualità della Ricerca

La Scuola IMT implementa un processo di AQ per garantire la qualità della ricerca che si basa sulla raccolta e sull'analisi di dati e indicatori con un duplice scopo: in primo luogo creare una base per la pianificazione strategica e la conseguente attribuzione delle risorse, in secondo luogo rendere possibile l'identificazione delle eventuali criticità e quindi la pianificazione delle azioni di miglioramento.

In particolare la Scuola IMT:

- analizza le attività di ricerca e, con cadenza sistematica, monitora la produzione scientifica di docenti, ricercatori e dottorandi anche ai fini dell'internazionalizzazione;
- promuove, sostiene e verifica la capacità di attrarre finanziamenti per la ricerca;
- attiva procedure di programmazione del reclutamento, anche a sostegno dell'ingresso di giovani menti brillanti nel mondo della ricerca;
- alloca risorse anche attraverso bandi competitivi che mirano a conseguire obiettivi strategici di ricerca;
- riconosce il merito dell'attività di ricerca e terza missione attraverso un sistema premiale.

6 Assicurare la Qualità della Terza Missione

La Scuola IMT implementa un processo di AQ per garantire la qualità della Terza Missione che si basa sulla raccolta e sull'analisi di dati e indicatori al fine di rendere possibile l'identificazione delle eventuali criticità e quindi la pianificazione delle azioni di miglioramento.

In particolare la Scuola IMT:

- valuta la performance occupazionale delle proprie aziende spin-off accreditate;
- valuta la performance dell'impatto della Scuola sul trasferimento tecnologico;
- valuta la performance del trasferimento della conoscenza in termini di accordi di cooperazione attivati con istituzioni del territorio e l'impatto degli eventi di divulgazione.

7 Assicurare la Qualità attraverso gli attori coinvolti

I principali attori del sistema di AQ garantiscono il coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni e la divulgazione della cultura della qualità presso l'intera comunità della Scuola IMT.

Il ruolo centrale è svolto dal Presidio della Qualità (PQ), che ha il compito di progettare il sistema di AQ e garantire il suo corretto funzionamento. Gli Organi di Governo (Direttore, Consiglio Accademico e Consiglio Direttivo), il Nucleo di Valutazione (NdV) e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) hanno un ruolo fondamentale nell'indirizzare, sostenere e valutare l'attività del PQ e i processi di AQ.

Ulteriore supporto al PQ, nella definizione e nell'applicazione dei processi di apprendimento organizzativo nel campo della gestione operativa e di assicurazione della Qualità della Scuola, è fornito dal Gruppo di Gestione Operativa.

Il Gruppo di Gestione Operativa, unità in *staff* alla Direzione amministrativa, è composto da personale afferente a diversi uffici e promuove il perseguimento dell'efficacia e dell'efficienza organizzativa attraverso l'applicazione di principi di gestione operativa. In particolar modo, il Gruppo implementa un'organizzazione gestita per processi ed orientata al miglioramento continuo e la revisione periodica dei processi interni alla Scuola attraverso i principi *Lean*.

Infine, l'*Advisory Board*, organo che svolge funzioni essenzialmente consultive e fornisce spunti di riflessione e suggerimenti in materia di didattica, ricerca e terza missione.

ATTORE	FUNZIONI (legate all'AQ)	DOCUMENTI PRODOTTI
Presidio della Qualità (responsabile dell'AQ)	<ul style="list-style-type: none"> Promuove la cultura della qualità Monitora il processo di AQ Promuove attività di informazione/formazione ai soggetti coinvolti nei processi di AQ Fornisce consulenza e supporto agli Organi di Governo in merito all'AQ 	<ul style="list-style-type: none"> Politiche della Qualità Relazione annuale del PQ Verbali delle sedute del PQ Linee guida
Organi di Governo	<ul style="list-style-type: none"> Definiscono e deliberano le linee di sviluppo strategico della Scuola IMT Valutano l'effettiva realizzazione delle linee di sviluppo strategico, prevedendone eventuali revisioni 	<ul style="list-style-type: none"> Piano strategico Piano integrato Verbali delle sedute Delibere
Nucleo di Valutazione	<ul style="list-style-type: none"> Formula pareri e raccomandazioni in materia di AQ Esprime parere vincolante in merito al possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale Fornisce supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti per l'Accreditamento periodico Esprime pareri e indicazioni diretti al PQ e agli Organi di Governo volti a migliorare la qualità dell'attività didattica e di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> Relazione annuale del NdV Verbali delle sedute del NdV
Commissione Paritetica Docenti-Studenti	<ul style="list-style-type: none"> Monitora, valuta e formula pareri sull'offerta formativa, la qualità della didattica e i servizi offerti agli studenti Formula proposte di miglioramento legate alla didattica 	<ul style="list-style-type: none"> Relazione annuale della CPDS Verbali delle sedute della CPDS
Gruppo di Gestione Operativa	<ul style="list-style-type: none"> Fornisce supporto operativo al processo di AQ Mappa e monitora i processi della Scuola IMT 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Value Stream Maps</i> (VSM) <i>Flow-Charts</i> Procedure
<i>Advisory Board</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fornisce un parere terzo in merito alle attività di didattica, ricerca e terza missione 	<ul style="list-style-type: none"> Report Annuale

Tabella 1: Attori coinvolti nel processo di AQ