



COMENIO & DIDATTICA MANAGEMENT ∞



8 novembre 2024

*Il tempo dell'AQ:
breve, ciclico o lungo?*



Comenio D&M



Mercuriali



PrivacyCybersecurity



Procedamus



PuntoConcorsi



PuntoDelibere



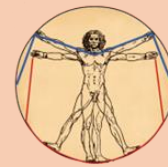
PuntoPersonale



Sinallagma



PuntoOrgani



Umanesimo
Manageriale



UniSTUD



QUALITÀ

qualita qualità (ant. qualitate) s. f. [dal lat. qualitas -atis, der. di qualis «**quale**» secondo il modello del gr. ποιότης «**qualità**» da ποῖος «**quale**» (il calco è dovuto a Cicerone)]. – 1. a. Proprietà [...] un prodotto.

Glossario AVA 3

QUALITÀ

In generale, grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un prodotto o di un servizio soddisfa i requisiti

3

Nel sistema AVA «qualità» indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione/impatto sociale



Il Sistema AQ



Il Sistema di Assicurazione della Qualità è uno strumento in grado di garantire **l'efficacia e l'efficienza** dei processi per il raggiungimento di obiettivi prefissati dall'Ateneo e formalizzati nella Politica di Assicurazione della Qualità.

L'AQ si realizza in azioni di **progettazione (PLAN)**, **messa in opera (DO)** e **monitoraggio (CHECK)**, finalizzate ad assicurare che gli obiettivi della qualità siano **coerenti e misurabili** attraverso appositi indicatori di processo e di prodotto, in relazione alle esigenze di tutti gli attori coinvolti, verificandone periodicamente sia l'adeguatezza rispetto ai risultati sia gli opportuni **interventi di miglioramento (ACT)**.

tempo '**corto**' (*court*)

effimero ed evenemenziale

(ossia cronachistico, narrativo-descrittivo,
limitato alla cronaca degli avvenimenti)

tempo '**ciclico**'

in cui si raccoglie la 'storia' di più processi, di cause e azioni conseguenti

tempo 'lungo'

sembra immobile - ma immobile non è,

raccoglie in sé tempo breve e ciclico,

comprensione dei processi

il tempo è “*materiale fondamentale*” (J. Le Goff)
è “*il plasma stesso in cui stanno i fenomeni*”
è “*il luogo della loro intelligibilità*” (M. Bloch)

Tuttavia, questo tempo non è una unità di misura, perché va ben al di là del tempo fisico o di quello psicologico.

il tempo è “*materiale fondamentale*” (J. Le Goff)
è “*il plasma stesso in cui stanno i fenomeni*”
è “*il luogo della loro intelligibilità*” (M. Bloch)

Tuttavia, questo tempo non è una unità di misura, perché va ben al di là del tempo fisico o di quello psicologico

...è incorporato ai documenti, ai fatti, alle domande che i portatori di interesse, che sono poi i portatori anche di una certa visione del *futuro*, pongono al *passato* e al *presente*, oggetto di narrazione, monitoraggio, riflessione e ripianificazione

proprio come la relazione tra tempo e storia è strettissima,
anche la relazione fra tempo e AQ è analogamente strettissima,
complessa, particolare

Come la storia, anche l'AQ è un continuo processo di interazione
fra il presente e il passato, **è un lavoro sul tempo condiviso dai
componenti delle collettività.**



Il Presidio della Qualità di Ateneo



organizza il Sistema di Assicurazione della Qualità
promuove la cultura della Qualità

DOCUMENTI

Relazione Annuale sullo stato del Sistema di AQ e delle relative attività

Linee Guida per CdS, PhD, Dip. su Didattica, Ricerca e TM

Autovalutazione sul soddisfacimento dei requisiti AQ (Sede)

Supporta processi e procedure AQ

Supervisiona l'attuazione e il riesame del Sistema AQ

Propone strumenti comuni per l'AQ e attività di formazione

Assicura il flusso informativo da e verso NdV e CPDS

Raccoglie e diffonde dati per il monitoraggio

Monitora raccomandazioni e condizioni dell'ANVUR

DIALOGO

Sistema di Governo

Attori principali dell'Assicurazione e Valutazione della Qualità interna



Strutture periferiche dell'Assicurazione della Qualità Interna di Ateneo

CONPAQ
Rete dei Presidi

COMPITI

il tempo dell'AQ è un tempo passato, **già trascorso**;
ma può essere ricostruito per via di tracce documentali.

Quindi è un tempo lavorato.

E dunque è allo stesso tempo **continuità e mutamento**

è un **tempo multiplo**, per la coesistenza e l'interazione di strutture (comunità di persone), di obiettivi strategici, e di azioni. Per cui è scomponibile in più temporalità, in più ritmi, che sono più o meno rapidi.

Il divenire stesso dell'AQ risulta dalla combinazione di ritmi differenti (*usando le metafore acquatiche di Bloch*):

- quello **rapido** degli avvenimenti (la superficie increspata di uno specchio d'acqua)
- quello di **media velocità** della congiuntura (assimilabile alle grandi correnti sottomarine) e
- quello **lento** della lunga durata (assimilabile alle profondità abissali).

il tempo “*corto*”, quello della storia “*tradizionale*”, “*événementielle*”. È un’oscillazione breve, la schiuma dell’AQ, le onde di superficie nel mare; è quello effimero degli avvenimenti.



MONITORAGGIO OPERAZIONE SCHEDA INSEGNAMENTO

Breve sintesi del primo monitoraggio (novembre 2022)

I valori medi di Ateneo indicano che il 51% degli Insegnamenti dispone di schede insegnamento consolidate e quindi visibili, mentre il 40% delle schede non sono state compilate e il 9% non sono state consolidate, suggerendo talune difficoltà dei docenti a concludere l’iter comunque avviato.

il tempo “*corto*”, quello della storia “*tradizionale*”, “*événementielle*”. È un’oscillazione breve, la schiuma dell’AQ, le onde di superficie nel mare; è quello effimero degli avvenimenti.



MONITORAGGIO OPERAZIONE SCHEDA INSEGNAMENTO

Breve sintesi del monitoraggio svolto nel mese di novembre 2023

Nel mese di novembre 2023 è stato realizzato il monitoraggio relativo all’efficacia dell’azione sulle Schede Insegnamento, effettuato grazie ai dati estratti dal CSI.

I dati raccolti evidenziano, come valori medi di Ateneo, che il 52% degli Insegnamenti dispone di Schede Insegnamento consolidate e visibili; il 6% delle Schede sono state avviate in termini di compilazione ma non sono state consolidate; il 42% non sono state compilate. Dal confronto con i dati raccolti a novembre 2022 si evince una situazione di lieve miglioramento in termini di percentuali di consolidamento. Il dato delle Schede consolidate e visibili è invece inferiore a quello del marzo 2023 (66%), che era naturalmente riferito ad un momento dell’anno in cui anche gli insegnamenti del secondo semestre erano in corso di erogazione.

Il secondo [tempo di AQ] è **quello dei cicli, della congiuntura**, *“il recitativo della congiuntura”* modulato in oscillazioni cicliche. È quello proprio delle correnti marine di fondo.



MONITORAGGIO OPERAZIONE SCHEDA INSEGNAMENTO

Breve sintesi del monitoraggio svolto nel mese di marzo 2024

Nel mese di marzo 2024 è stato realizzato il monitoraggio relativo all'efficacia dell'azione sulle Schede Insegnamento, effettuato grazie ai dati estratti dal CSI.

I dati raccolti indicano, come valori medi di Ateneo, che il 71% degli Insegnamenti dispone di Schede Insegnamento consolidate e visibili; il 6% delle Schede sono state avviate in termini di compilazione ma non sono state consolidate; il 23% non sono state compilate. Dal confronto con i dati raccolti nello stesso periodo del 2023 (66% di schede consolidate e visibili rilevate a marzo 2023) si evince una situazione di apprezzabile miglioramento in termini di percentuali di consolidamento.

Rapporto di Riesame Ciclico (RRC)



OGNI SOTTOAMBITO È DIVISO IN 3 SEZIONI:

- **SEZIONE A: Mutamenti intercorsi dall'ultimo RRC**

Per ogni criticità/azione correttiva va indicata l'evoluzione delle azioni correttive messe in atto nel RRC precedente e l'eventuale risoluzione della criticità a testimonianza di un monitoraggio continuo (Sezione C del RRC precedente).

- **Sezione B: Analisi della situazione attuale**

Nel commento che prende in esame tutti i Punti di Attenzione, vanno riportate le eventuali criticità/azioni di miglioramento sia persistenti da più anni, quindi non ancora risolte, sia riscontrate nell'analisi attuale.

- **Sezione C: Obiettivi e azioni di miglioramento**

Vanno riportate le azioni correttive alle criticità riscontrate nella Sezione B e/o le azioni migliorative proposte nella Sezione B. Per ogni azione correttiva vanno indicati

SEZIONE A: esempio di monitoraggio di un'azione correttiva

RRC 2022

Criticità:	Percorso degli studi – Regolamento didattico IL TERMINE È GENERICO NON SE NE COMPRENDE IL SIGNIFICATO
Fonte	----
OBIETTIVO dell'azione	----
Attività svolte	E' stato aggiornato l'elenco delle materie a scelta, Sono stati aggiunti due nuovi corsi tra le materie a scelta dello studente nei settori scientifico-disciplinari (SSD) ICAR/05 e ICAR/07
Stato di avanzamento dell'azione correttiva/migliorativa	L'obiettivo è stato pienamente raggiunto

La criticità può considerarsi RISOLTA

SEZIONE C: esempio di azione correttiva

RRC 2022

Obiettivo	Fornire il materiale didattico previsto dalla scheda di ogni materia entro la prima settimana dall'inizio dei corsi
Problema da risolvere	Rendere disponibile ai frequentatori materiale didattico in maniera tempestiva. E' UN OBIETTIVO NON UN PROBLEMA DA RISOLVERE
Azioni da intraprendere	Ogni docente deve verificare la disponibilità del materiale didattico su piattaforma SISDAN e/o fornire ai frequentatori le indicazioni necessarie per l'approvvigionamento del suddetto
Indicatore di riferimento	Questionario degli studenti NON E' UN INDICATORE
Responsabilità	Coordinatore del CdS
Risorse necessarie	-----
Tempi di esecuzione e scadenze	Raggiungimento dell'obiettivo entro settembre 2023



Processo di AQ della didattica di un CdS



È un iter complesso e le fasi trovano una perfetta identificazione nel **Ciclo di Deming**.

PLAN: Pianificare

- Manutenzione ordinaria di un CdS
- Nuova Istituzione di un CdS
- Modifica di Ordinamento di un CdS
- Modifica di Regolamento di un CdS

DO: Fare

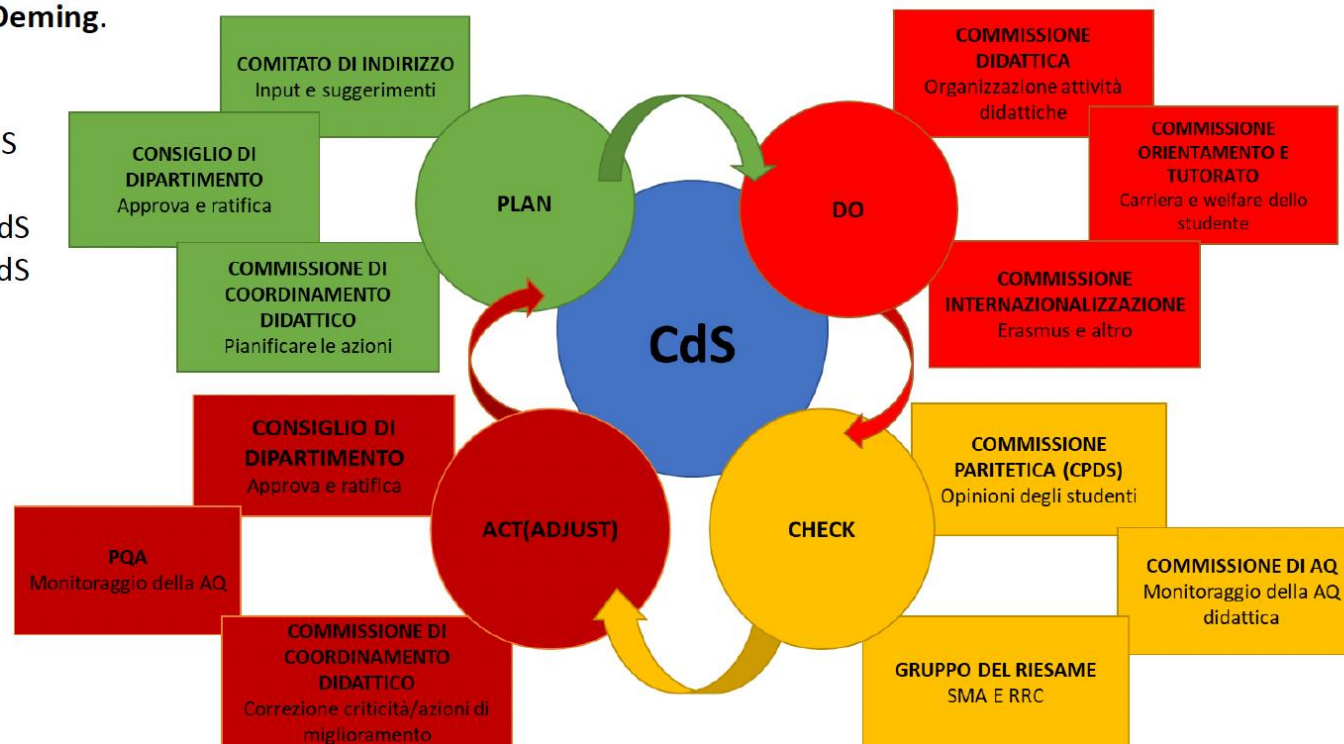
- Organizzazione di un CdS

CHECK: Controllare/Monitorare

- Monitoraggio Annuale (SMA)
- Relazione della CPDS
- Monitoraggio Ciclico (RRC)

ACT (ADJUST): Agire (Regolare)

- Correggere criticità
- Pianificare azioni migliorative



Il terzo [tempo di AQ] è quello **“quasi immobile”, “quasi fuori dal tempo”**, quello della *lunga durata*; quello delle *“profondità”* marine, dei *“ritorni insistenti”*. È quello delle strutture che mutano molto molto lentamente. Questo tempo però ha un **“valore eccezionale”** perché **offre possibilità d’incontro**.



Termine	Definizione	Approfondimento
Riesame del Sistema di Governo	Determinazione dello stato del Sistema, di Governo per valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione delle politiche e delle strategie dell'Ateneo e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti.	<p>Il Riesame del Sistema di Governo consiste nell'insieme delle attività svolte dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, ciascuno per le proprie competenze.</p> <p>Il riesame del Sistema di Governo è in carico al Rettore, al Direttore Generale, al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione.</p> <p>Il riesame del Sistema di Governo deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità; - i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi (strategici e operativi) dell'Ateneo; - le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità così come risultanti dal Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità; - l'adeguatezza delle risorse; - l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento. <p>I risultati in uscita del riesame del Sistema di Governo devono comprendere decisioni e azioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opportunità di miglioramento del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità; - esigenze di modifica al Sistema di Governo e/o al Sistema di Assicurazione della Qualità; - risorse necessarie <p>L'Ateneo deve documentare le modalità di svolgimento e i risultati conseguiti con il Riesame del Sistema di Governo.</p> <p>La periodicità "naturale" del riesame del Sistema di Governo è quella annuale con una collocazione nel periodo novembre-dicembre a valle del monitoraggio della pianificazione strategica e del PIAO dell'Ateneo, della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQA e in tempo utile per attuare le eventuali modifiche conseguenti in occasione della definizione degli aggiornamenti del sistema di pianificazione strategica e del PIAO e della predisposizione del bilancio dell'Ateneo. L'eventuale modifica del Sistema di Governo è uno dei risultati in uscita del riesame e può contemplare, se ritenuta necessaria, la modifica dello Statuto e/o del Regolamento Generale di Ateneo.</p>



TITOLO SLIDE



Termine	Definizione	Approfondimento
Riesame del Sistema di Governo	Determinazione dello stato del Sistema, di Governo per valutarne l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia nell' attuazione delle politiche e delle strategie dell' Ateneo e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti.	<p>Il Riesame del Sistema di Governo consiste nell' insieme delle attività svolte dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, ciascuno per le proprie competenze.</p> <p>Il riesame del Sistema di Governo è in carico al Rettore, al Direttore Generale, al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione.</p> <p>Il riesame del Sistema di Governo deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità;- i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi (strategici e operativi) dell' Ateneo;- le informazioni sulle prestazioni e sull' efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità così come risultanti dal Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità;- l' adeguatezza delle risorse;- l' analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento. <p>I risultati in uscita del riesame del Sistema di Governo devono comprendere decisioni e azioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">- opportunità di miglioramento del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità;- esigenze di modifica al Sistema di Governo e/o al Sistema di Assicurazione della Qualità;- risorse necessarie <p>L' Ateneo deve documentare le modalità di svolgimento e i risultati conseguiti con il Riesame del Sistema di Governo.</p> <p>La periodicità "naturale" del riesame del Sistema di Governo è quella annuale con una collocazione nel periodo novembre-dicembre a valle del monitoraggio della pianificazione strategica e del PIAO dell' Ateneo, della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQA e in tempo utile per attuare le eventuali modifiche conseguenti in occasione della definizione degli aggiornamenti del sistema di pianificazione strategica e del PIAO e della predisposizione del bilancio dell' Ateneo. L' eventuale modifica del Sistema di Governo è uno dei risultati in uscita del riesame e può contemplare, se ritenuta necessaria, la modifica dello Statuto e/o del Regolamento Generale di Ateneo.</p>



IL SISTEMA AVA PERMETTE DI DIAGNOSTICARE
LO "STATO DI SALUTE" DELL'AQI
IN TERMINI DI EFFICIENZA, RILEVANZA
E POTERE DI TRASFORMAZIONE

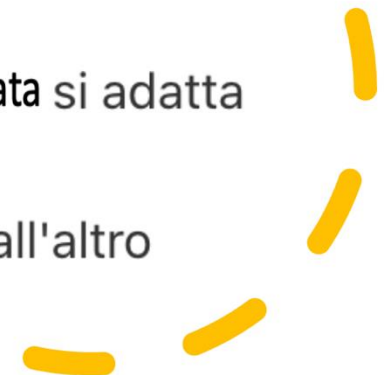


ASSICURAZIONE DELLA
QUALITÀ INTERNA (AQI)
INTERNAL QUALITY
ASSURANCE (IQA)

Harvey (2004) definisce **l'efficienza** come la misura in cui un'attività raggiunge il suo obiettivo riducendo al minimo l'uso delle risorse.

L'OCSE (2008) definisce la **rilevanza** come la misura in cui l'attività pianificata si adatta alle priorità e alle politiche del target.

La **trasformazione** comporta un "cambiamento qualitativo" da uno stato all'altro (Harvey & Green, Defining Quality, 1993).





Comprensione e validità dei processi si acquistano solo in **misure temporali maggiori** (Braudel), le sole **che possono abbracciare tutta la realtà** (*possiamo dire di una Istituzione?*) dando spazio, piuttosto che ai singoli avvenimenti, ai *processi* che li hanno determinati, *alle loro cause, reazioni e azioni conseguenti, e a nuove pianificazioni....*

Questo il tempo della lunga durata, del tempo lungo o della *trés longue durée* (ivi: 742) che diventa, nella prospettiva di Braudel, *quasi intemporel* (ivi).

Se adottassimo la prospettiva del tempo corto, la storia del 'modello'-SMA (o singolo monitoraggio) finirebbe con l'essere riassunto in una storia di tipo 'evenemenziale', attenta cioè ai singoli avvenimenti e indifferente ai processi che li hanno determinati: sarebbe poco più di una semplice sommatoria, per quanto ricca, di brevi e isolati racconti. In sostanza, non spiegheremmo cosa significa dire: " monitoraggio di questa/quella azione pianificata...."

In questa stessa prospettiva, tante SMA non fanno la storia di un Corso se non vengono messe a sistema, strutturate e accompagnate, appunto, da reazioni, azioni conseguenti e nuove pianificazioni...

Nella prospettiva nella quale invece ci poniamo - noi, oggi, immersi nella visione dell'AQ - risulta più funzionale **il ricorso al tempo ciclico e, soprattutto, a quello lungo.**

Le storie singole, cioè, devono diventare modello strutturale, e quindi elemento di stabilità nel senso della **validità dei criteri per la lunga durata.**

In questa concezione del tempo, che raccoglie il tempo breve e quello ciclico nella più solida prospettiva del tempo lungo, potremmo quindi collocare i processi di AQ in cui si realizza la **Politica per l'AQ** di un Ateneo nell'ambito della complessa architettura del **Sistema di AQ** della stessa istituzione.



TITOLO SLIDE



Grazie!



TITOLO SLIDE

