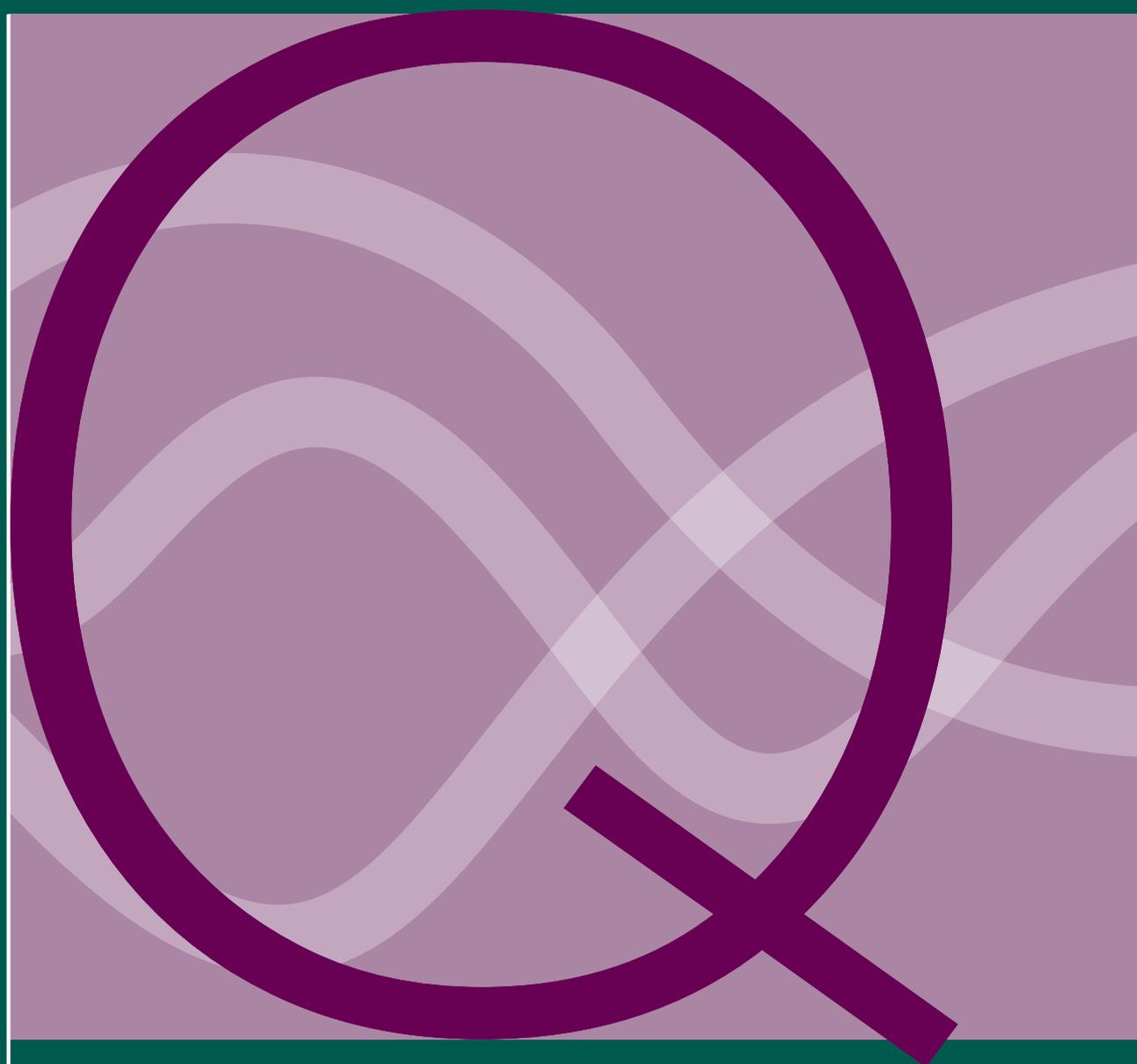




UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Sistema di Assicurazione della Qualità



presidio qualità



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

Sistema di Assicurazione della Qualità



presidio qualità



Sommario

Introduzione	2
Glossario e acronimi	3
Fonti documentali	5
1 Principi generali e organizzazione dell'Ateneo	6
2 Politiche per la qualità ed obiettivi	7
3 Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità	8
3.1 Il ciclo di Deming: autovalutazione e riesame	9
3.2 Sistema di Assicurazione della Qualità nella didattica e servizi agli studenti	10
3.3 Sistema di Assicurazione della Qualità nella Ricerca, Terza missione/Impatto sociale ...	10
3.4 Organi e attori del sistema di AQ.....	11

Introduzione

Il presente documento, predisposto dal Presidio della Qualità di Ateneo e approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle sedute del 15 e 25 ottobre 2024, descrive il sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Università degli Studi di Firenze.

Il sistema adottato dall'Ateneo si ispira agli standard europei di riferimento e alle linee guida nazionali in materia di assicurazione della qualità dei sistemi di formazione superiore, è coerente con i criteri generali espressi dagli Organi di Governo per la scelta degli indicatori e delle priorità per la valutazione delle attività didattiche e di ricerca, ed è conforme all'attuale modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari (AVA 3), adottato dal Ministero dell'Università su proposta di ANVUR.

Il documento individua:

- i processi e i documenti mediante cui sono esplicitate le politiche e le strategie dell'Ateneo per la qualità delle missioni istituzionali (didattica, ricerca, terza missione) e degli aspetti gestionali;
- i processi e gli strumenti con i quali è svolto il monitoraggio delle attività e dei risultati e il riesame ai fini del miglioramento continuo;
- i soggetti coinvolti nei processi di AQ, con i relativi compiti, funzioni e responsabilità.

Glossario e acronimi

I termini usati nel documento fanno riferimento al glossario ANVUR (citato tra le fonti documentali), a cui si rimanda per ulteriori dettagli.

Accreditamento: il procedimento con cui una "parte terza" riconosce formalmente che un'organizzazione possiede la competenza e i mezzi per svolgere determinati compiti.

Accreditamento periodico: si intende la verifica, con cadenza almeno quinquennale per le sedi e almeno triennale per i corsi di studio della persistenza dei requisiti iniziali per l'accreditamento e del possesso di ulteriori requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte in relazione agli indicatori di Assicurazione della Qualità.

Ambiti di valutazione: ambiti di valutazione della qualità delle sedi e dei corsi di studio definiti con decreto ministeriale di valutazione, declinati nelle Linee Guida ANVUR in punti di attenzione e aspetti da considerare.

Assicurazione della Qualità (AQ): insieme dei processi e delle attività rivolti a dare fiducia che i requisiti della qualità saranno soddisfatti.

Audit/Audizione: l'audit è processo di valutazione sistematico, indipendente e documentato svolto da un gruppo di valutazione indipendente dalle attività da valutare e finalizzato ad esaminare e valutare le attività di un'organizzazione e i suoi risultati rispetto a standard stabiliti.

Autovalutazione: valutazione di sé che una persona o un gruppo (una università, un dipartimento, un corso di studio, un dottorato di ricerca, il gruppo responsabile di un progetto) compie per proprio conto, sulla base di determinati parametri allo scopo di migliorare le proprie modalità decisionali e gestionali, in funzione del miglioramento della qualità della propria attività.

Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV): Commissione incaricata dall'ANVUR della valutazione di Accreditamento Periodico.

Controllo di gestione (o direzionale): meccanismo organizzativo volto a guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.

Gestione per la qualità: attività coordinate finalizzate a guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Organi di Governo: per Organi di Governo si intendono quelli definiti nella legge 240/2010, nello Statuto, nel Regolamento Generale di Ateneo e/o in altre Delibere di Ateneo, che concorrono a costituire il Sistema di Governo dell'Ateneo.

Pianificazione strategica: processo orientato a riflettere sulla visione, sulle missioni e sui più importanti fattori critici di successo dell'organizzazione facendo riferimento a obiettivi di medio/lungo periodo connessi allo sviluppo dell'organizzazione.

Politica: insieme coerente di obiettivi e indirizzi generali (modalità per il loro conseguimento) di un'organizzazione universitaria, stabiliti dal Sistema di Governo anche a fronte di specifiche esigenze dei portatori di interesse.

Politica per la qualità: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal Sistema di Governo.

Qualità: nel sistema AVA il termine "qualità" indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione/impatto sociale.

Requisiti per l'Assicurazione Qualità: requisiti che dimostrano la presenza di un sistema di assicurazione della qualità di un'organizzazione.

Riesame: determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività.

Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità: determinazione dello stato del Sistema di Assicurazione della Qualità per valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione della Politica per la Qualità dell'Ateneo e dei relativi processi e attività e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti.

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.

Sistema di Assicurazione della Qualità: parte del Sistema di gestione per la qualità focalizzata sul soddisfare i requisiti per la qualità.

Sistema di gestione: sistema (struttura organizzativa, processi e procedure) per stabilire obiettivi e politiche e per conseguire gli obiettivi stabiliti.

Sistema di gestione per la qualità: modalità con cui un'organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e le proprie attività al fine di individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati impegnandosi, nel contempo, a migliorare continuamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.

Sistema di Governo: per Sistema di Governo si intende non solo l'insieme di Organi di Governo definiti nella legge 240/2010 (Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei Conti, Nucleo di Valutazione, Direttore Generale), ma anche altri organi/organismi, comunque denominati, eventualmente individuati dall'Ateneo nello Statuto, nel Regolamento Generale di Ateneo e/o in altre Delibere di Ateneo.

Visione: come l'organizzazione intende essere in futuro, quello che vuole fare e dove vuole andare.

Tabella 1 - Acronimi utilizzati nel documento.

ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione della Qualità
AVA	Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdS	Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetica Docenti-Studenti
GdR-CdS	Gruppo di Riesame per il Corso di Studio
GdR-PHD	Gruppo di Riesame per il Corso di Dottorato di Ricerca
L	Laurea
LM	Laurea Magistrale
LM cu	Laurea Magistrale a ciclo unico
NdV	Nucleo di Valutazione
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PhD	Corso di Dottorato di Ricerca
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
RRC	Rapporto di Riesame Ciclico del CdS
SA	Senato Accademico
SMA	Scheda di Monitoraggio Annuale del CdS
SUA CdS	Scheda Unica Annuale del Corso di Studio
SUA RD	Scheda Unica Annuale per la Ricerca Dipartimentale
VQR	Valutazione della Qualità della Ricerca

Fonti documentali

Di seguito si presentano, senza pretesa di esaustività, i principali riferimenti normativi, la regolamentazione di Ateneo e i documenti nei quali l'Ateneo espone le proprie politiche e strategie, e ulteriori risorse informative utili.

[Legge n. 240 del 20/12/2010](#), "Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario"

[D.M. 1154/2021](#), "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio"

[D.M. 226/2021](#), "Regolamento recante modalità di accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato e criteri per la istituzione dei corsi di dottorato da parte degli enti accreditati"

[D.M. 301/2022](#), "Linee Guida per l'accREDITamento dei dottorati di ricerca"

[ESG 2015](#), "*Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area*", European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)

[Modello di accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio AVA 3 – ANVUR](#) (approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 26 del 13 febbraio 2023)

[Linee guida e strumenti di supporto per l'applicazione del modello AVA 3](#)

[Statuto dell'Università degli Studi di Firenze](#) (Decreto Rettorale n. 1680/2018)

Regolamento di Ateneo dei Dipartimenti

Regolamento di Ateneo sulle Scuole

Regolamento per il funzionamento del Presidio Qualità di Ateneo

Regolamento Osservatorio della Ricerca

[Regolamento Didattico di Ateneo](#) (Decreto Rettorale n. 1385/2023)

[Regolamento di Ateneo in materia di Dottorato di Ricerca](#) (Decreto Rettorale n. 575/2022)

[Piano Strategico](#)

[Piano Integrato di Attività e Organizzazione](#)

[Bilanci](#) (di previsione, di esercizio, sociale, di genere)

[Relazione sulla performance](#)

[Documenti e linee guida per l'AQ di Ateneo](#) (Intranet – ad accesso autenticato)

[Cruscotti di Ateneo per il monitoraggio degli indicatori](#) (DAF - Datawarehouse Ateneo Fiorentino – ad accesso autenticato)

1 | Principi generali e organizzazione dell'Ateneo

L'Università degli Studi di Firenze rappresenta una realtà storica e consolidata nel panorama nazionale delle grandi organizzazioni per la ricerca e la formazione superiore; si estende geograficamente su varie sedi cittadine e nell'area metropolitana (con sedi decentrate nei comuni di Sesto Fiorentino, Empoli, Calenzano, Prato e Pistoia).

L'Ateneo fiorentino (Statuto, art.1) è una "Istituzione pubblica, espressione della comunità scientifica, dotata di autonomia garantita dalla Costituzione, che ha per fine la libera elaborazione e trasmissione delle conoscenze e la formazione superiore, in attuazione delle libertà di ricerca, di insegnamento e di apprendimento". UNIFI favorisce, con il concorso responsabile di tutta la sua comunità, lo sviluppo di un sapere critico, aperto allo scambio di informazioni ed alla cooperazione ed interazione delle culture; assicura il proprio intervento a favore del diritto allo studio come definito e garantito dall'articolo 34 della Costituzione. I valori, la visione e le missioni dell'Università di Firenze sono presentati nello Statuto e aggiornati nel Piano Strategico di Ateneo e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

L'Università di Firenze si articola in 21 Dipartimenti, strutture organizzative fondamentali per la programmazione e l'esercizio delle attività di formazione, ricerca e trasferimento tecnologico. Il coordinamento delle attività didattiche impartite nei corsi di studio e la gestione dei relativi servizi avviene nell'ambito delle 10 Scuole, ognuna costituita da uno o più Dipartimenti. Per lo svolgimento di attività di ricerca di rilevante impegno su progetti di durata pluriennale che coinvolgono più Dipartimenti o altri enti, sono costituiti Centri di Ricerca interdipartimentali e interuniversitari.

L'Università di Firenze presenta un'offerta formativa ampia e variegata in tutte le aree disciplinari e a tutti i livelli della formazione; svolge attività di ricerca, trasferimento tecnologico e valorizzazione delle conoscenze in tutti gli ambiti del sapere. Le missioni istituzionali sono integrate con le attività assistenziali delle Aziende Ospedaliero-Universitarie Careggi e Meyer (ospedale pediatrico).

La gestione tecnica, amministrativa, finanziaria e patrimoniale dell'Ateneo è affidata alla Struttura Amministrativa, che garantisce funzionalità alle attività istituzionali e di servizio di tutte le strutture. L'attuale articolazione amministrativa comprende 11 aree dirigenziali, ciascuna caratterizzata da una propria organizzazione interna, in ragione dei processi gestiti. Le funzioni di supporto alle strutture didattiche e di ricerca sono presidiate dalla compagine tecnico-amministrativa afferente a Dipartimenti, Scuole e Centri. Per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi di supporto alle attività didattiche, di ricerca, di trasferimento delle conoscenze, per la valorizzazione dei beni culturali e per la promozione e diffusione dei prodotti della ricerca e degli strumenti per la didattica, anche attraverso l'attività editoriale, l'Ateneo comprende inoltre numerosi Centri di Servizio, strutture dotate di autonomia gestionale, istituite anche in collaborazione con altre Università e con enti pubblici e privati, e le cui finalità specifiche sono definite nei relativi atti costitutivi. Tra queste hanno rilevanza statutaria il Sistema Museale di Ateneo, il Sistema Bibliotecario di Ateneo, il Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino.

2| Politiche per la qualità ed obiettivi

Nel contesto dei principi generali precedentemente richiamati, l'Ateneo fiorentino assicura la qualità delle proprie attività attraverso la trasparenza, il controllo e il miglioramento continuo dei processi che regolano le missioni istituzionali: didattica, ricerca, trasferimento delle conoscenze e innovazione nella società.

Le politiche e le strategie dell'Ateneo sono attuate nell'ambito di un sistema di governo e assicurazione della qualità coerente con il modello di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento (AVA3).

Le politiche per la qualità trovano particolare espressione nel Piano Strategico, atto di indirizzo politico attraverso il quale si individuano e definiscono obiettivi strategici di medio periodo e i risultati attesi in termini di impatto e valore pubblico. Attraverso il Piano Strategico l'Ateneo afferma la propria identità, dichiarando che cosa vuole essere e comunicando ai portatori di interesse (stakeholder) le proprie strategie, gli obiettivi e le azioni per raggiungerli. I principali ambiti per i quali l'Ateneo definisce i propri obiettivi sono:

- le missioni istituzionali;
- la gestione responsabile delle risorse;
- gli aspetti legati al proprio sistema valoriale.

Ciascun ambito è declinato in obiettivi strategici e operativi definiti in termini di presidio politico, indicatori di monitoraggio e target.

Come previsto dalla normativa vigente, l'Ateneo si dota inoltre del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), documento programmatico di durata triennale che attualizza gli indirizzi strategici in obiettivi operativi, specificando gli elementi fondamentali per la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance attesa sia nell'ambito delle missioni che della gestione amministrativa.

Il PIAO consolida l'integrazione tra pianificazione strategica, assicurazione della qualità, aspetti gestionali e performance organizzativa, rimarcando il senso di una responsabilità condivisa dei risultati tra tutte le componenti dell'Ateneo.

3| Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità

L'assetto organizzativo dell'Ateneo intercetta un insieme di processi logicamente correlati ed in costante evoluzione, in ragione del contesto di riferimento, delle esigenze degli stakeholder, delle risorse disponibili e degli orientamenti strategici.

Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Firenze è volto a garantire che la gestione dei processi dell'Ateneo avvenga in maniera funzionale alla realizzazione delle politiche definite dal Sistema di Governo dell'Ateneo nei documenti strategici, in coerenza con le missioni e la visione.

In tale sistema il Presidio della Qualità sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ a tutti i livelli (Ateneo, Dipartimento, Scuola, CdS, Dottorato), in base agli indirizzi formulati dal Sistema di Governo.

Il sistema è basato sulla logica P-D-C-A del "Ciclo di Deming", che si articola nelle fasi di progettazione, realizzazione, monitoraggio, miglioramento; l'analisi sistematica dei risultati ottenuti e la valutazione del loro eventuale scostamento rispetto ai target prefissati costituiscono il momento di autovalutazione che, attraverso la riflessione critica, porta al riesame e individuazione di buone prassi, aree di miglioramento, azioni correttive.

Il funzionamento del Sistema di Assicurazione della Qualità è periodicamente sottoposto a riesame interno con modalità e tempistiche che favoriscono il miglioramento della sua efficacia a supporto della pianificazione strategica.

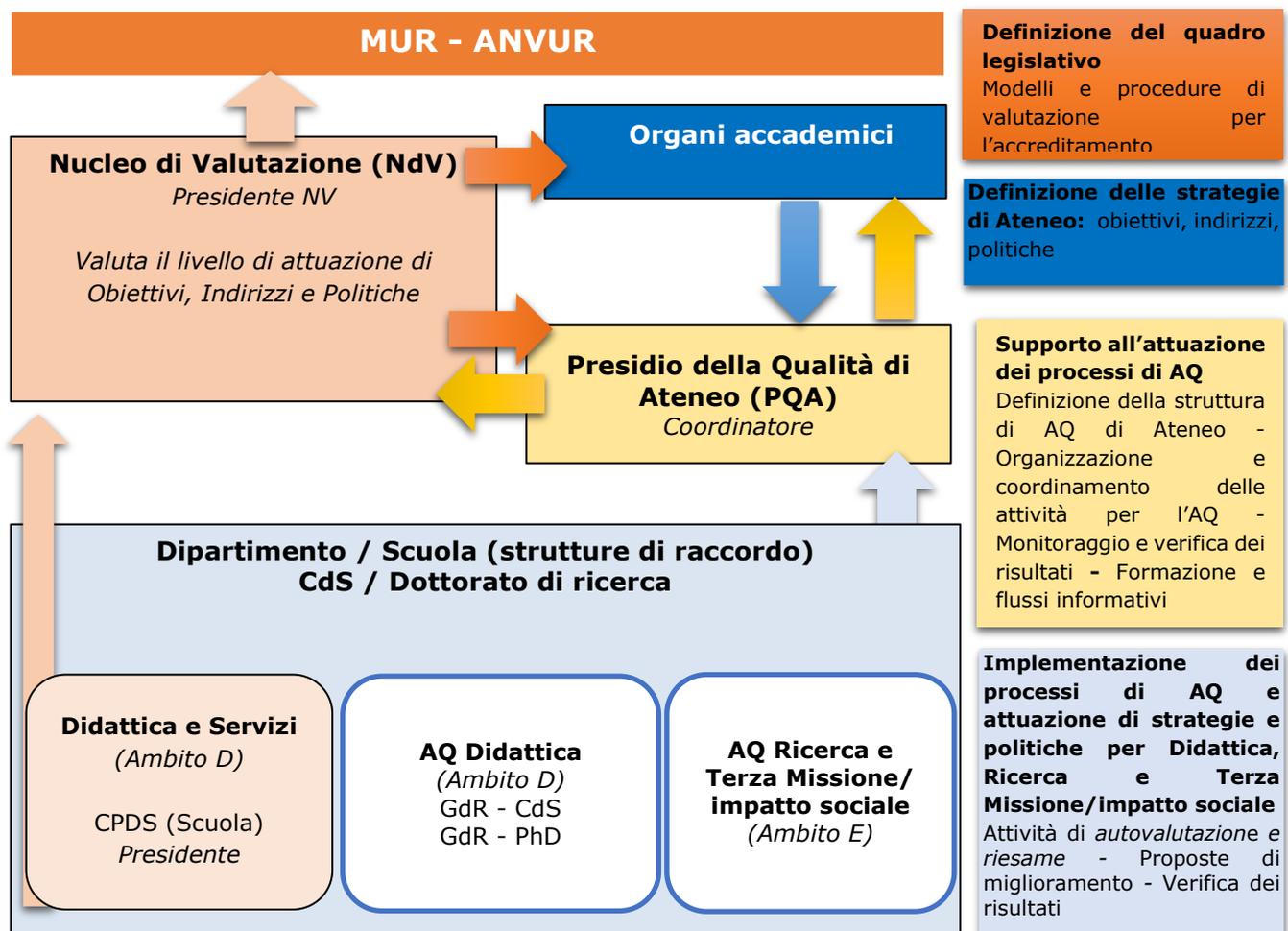


Figura 1 – Struttura del sistema di AQ dell'Università di Firenze

3.1 Il ciclo di Deming: autovalutazione e riesame

L'Ateneo impronta i propri processi e lo sviluppo delle attività in accordo con il "Ciclo di Deming".

Il Ciclo di Deming (ciclo PDCA), come noto, razionalizza la gestione dell'organizzazione attraverso le fasi:

- **Plan (Pianificazione):** chiara definizione degli obiettivi che si intende raggiungere, partendo dalle esigenze dei destinatari cui tali obiettivi si riferiscono;
- **Do (Attuazione):** esecuzione delle attività pianificate attraverso una corretta progettazione e gestione dei processi, monitorata dagli opportuni indicatori;
- **Check (Monitoraggio):** verifica del risultato della pianificazione ed esecuzione, a fronte dei riferimenti assunti (obiettivi, confronti con gli altri, trend);
- **Act (Riesame e miglioramento):** adozione delle azioni conseguenti: correzioni, miglioramenti, stabilizzazione sui nuovi livelli di performance.

Di fondamentale importanza, in ogni fase della sequenza, tenere sotto controllo gli indicatori di performance prestabiliti, tra i quali devono essere inclusi almeno quelli definiti da MUR, ANVUR e Ateneo.

Il Ciclo di Deming costituisce l'approccio logico all'autovalutazione e al riesame, e la sua applicazione consente di verificare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia delle attività che, ai diversi livelli di Ateneo, sono svolte per conseguire gli obiettivi stabiliti.

Segue la stessa logica il Riesame del Sistema di AQ, ovvero l'insieme delle attività svolte dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione. Il Riesame prende in considerazione:

- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Assicurazione della Qualità;
- i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi della qualità definiti dall'Ateneo;
- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità, comprese le informazioni relative a: soddisfazione degli studenti e informazioni di ritorno dai portatori di interesse, misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti, prestazioni dei processi e dei servizi, risultati del monitoraggio, non conformità rilevate ed efficacia delle azioni di miglioramento, risultati delle audizioni di CdS e Dipartimenti, ecc;
- l'adeguatezza delle risorse;
- l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento.

I risultati in uscita del riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità determinano decisioni e azioni relative a:

- opportunità di miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità;
- esigenze di modifica al Sistema di Assicurazione della Qualità;
- risorse necessarie.

Il riesame del sistema di AQ è effettuato con cadenza annuale, preferibilmente con una collocazione nel periodo novembre-dicembre, a valle della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQA e in tempo utile per attuare le modifiche conseguenti

in occasione dell'aggiornamento della pianificazione strategica e del PIAO e, se necessario, del Riesame del Sistema di Governo.

3.2 Sistema di Assicurazione della Qualità nella didattica e servizi agli studenti

L'Ateneo esprime la visione complessiva e le potenzialità di sviluppo della propria offerta formativa nel Piano Strategico, nel PIAO e nelle Politiche per la Qualità della Didattica caricate annualmente nella scheda SUA-CdS, in coerenza con il contesto scientifico, culturale e professionale di riferimento e le risorse disponibili. Le politiche e gli obiettivi per la qualità della riguardano i tre livelli della formazione universitaria (CdS L / LM / LM cu e PhD) e le interazioni tra questi e il sistema della ricerca, e comprendono obiettivi per la qualità dei servizi per gli studenti.

In coerenza con le proprie strategie, l'Ateneo e i Corsi di Studio programmano l'offerta formativa (*fase PLAN*) con cadenza annuale, tenendo conto delle esigenze delle parti interessate e del contesto - territoriale, nazionale, internazionale - di riferimento. L'Ateneo definisce i criteri e le modalità di distribuzione delle risorse di personale, infrastrutturali e finanziarie, in coerenza con le politiche e gli obiettivi per la qualità della didattica.

L'erogazione dell'offerta (*fase DO*) e l'ambiente di apprendimento (risorse di docenza, infrastrutture e tecnologie, servizi) devono assicurare lo svolgimento del processo formativo in coerenza con le politiche e gli obiettivi strategici.

Il monitoraggio e la valutazione della didattica e dei servizi agli studenti (*fase CHECK*) prevedono l'analisi sistematica delle SMA, dei cruscotti di Ateneo e degli indicatori Ministeriali ed ANVUR definiti per l'ambito di valutazione D del modello AVA 3. Dagli esiti del monitoraggio - ed in particolar modo dal riscontro del PQA e del NdV - l'Ateneo identifica gli ambiti di miglioramento che gli competono (es. interventi infrastrutturali, offerta didattica non attrattiva, ecc.); gli Organi di Governo definiscono le azioni da avviare, le priorità di intervento (*fase ACT*) e l'eventuale allocazione di risorse. Il monitoraggio, e quindi la valutazione degli esiti, è attività imprescindibile per il riesame delle politiche e la definizione dei nuovi obiettivi, sia di natura strategica che operativa. Il PQA contribuisce nel fornire l'adeguata informazione alla Governance sullo stato di attuazione di politiche ed obiettivi a supporto delle nuove decisioni.

Oltre al PQA e al Nucleo di Valutazione, che hanno un ruolo a livello centrale, sono direttamente coinvolti nei processi di AQ della didattica e dei servizi agli studenti, a diverso titolo, i Dipartimenti con i CdS/GdR e i Corsi di Dottorato, le Scuole e le relative CPDS. Compiti e responsabilità dei diversi soggetti sono definiti nel paragrafo 3.4.

3.3 Sistema di Assicurazione della Qualità nella Ricerca, Terza missione/Impatto sociale

L'Ateneo espone la propria visione e obiettivi per la Qualità nella Ricerca e Terza missione/Impatto sociale, che coinvolgono tutti i settori disciplinari tipici di un Ateneo generalista, nel Piano Strategico e nel PIAO; tali politiche sono poi attualizzate nella pianificazione strategica dipartimentale (Piano di Sviluppo Dipartimentale) in coerenza con la visione di Ateneo.

La pianificazione (*fase PLAN*) e attuazione delle attività (*fase DO*) suddivide dunque le competenze di gestione dell'AQ della Ricerca/Terza missione/Impatto Sociale con chiara attribuzione di compiti e responsabilità tra Ateneo e Dipartimenti (cfr. § 3.4). Con il contributo

del PQA, sono definiti i flussi informativi e le modalità di coordinamento e comunicazione tra i diversi attori della struttura organizzativa ai fini di una efficace gestione dell'AQ.

Le attività di valutazione interna della ricerca sono promosse dall'Ateneo anche attraverso il supporto di strumenti informativi che permettono ai Dipartimenti attività di analisi, riesame e valutazione utili al miglioramento continuo (Relazione Annuale Dipartimentale, cruscotti). È presente un Osservatorio della Ricerca ed è sistematico il monitoraggio (fase CHECK) dei risultati della VQR, degli indicatori di produttività scientifica ed altri indicatori definiti dall'Ateneo ad integrazione di quelli previsti da MUR e ANVUR per l'ambito di valutazione E del modello AVA 3.

Dagli esiti del monitoraggio – ed in particolar modo dal riscontro del PQA e del NdV – l'Ateneo identifica gli ambiti di miglioramento che gli competono; gli Organi di Governo definiscono le azioni da avviare, le priorità di intervento (*fase ACT*) e l'eventuale allocazione di risorse. Il monitoraggio, e quindi la valutazione degli esiti, è attività imprescindibile per il riesame delle politiche e la definizione dei nuovi obiettivi, sia di natura strategica che operativa. Il PQA contribuisce nel fornire l'adeguata informazione alla Governance sullo stato di attuazione di politiche ed obiettivi a supporto delle nuove decisioni.

3.4 Organi e attori del sistema di AQ

Di seguito si sintetizzano i ruoli e le funzioni coinvolte nel sistema di AQ dell'Ateneo, sia a livello centrale che decentrato.

Organi di governo

È compito degli Organi di governo di Ateneo – Rettore, Direttore Generale, Consiglio di amministrazione, Senato Accademico – definire e dichiarare nei documenti strategici (Piano strategico e Piano integrato) la Politica per la qualità ed i relativi obiettivi. All'Alta Direzione compete anche la promozione della politica e degli obiettivi nei confronti dell'intera organizzazione, secondo una logica di consapevolezza, condivisione e massimo coinvolgimento. Gli Organi di governo garantiscono la revisione della politica, nonché l'attuazione e l'aggiornamento di un efficace ed efficiente sistema di gestione per la qualità, finalizzato al conseguimento degli obiettivi e al miglioramento continuo. Gli Organi assumono potere decisionale in merito alla ridefinizione del Sistema di governo e del Sistema di gestione per la qualità, sulle azioni relative alla politica e agli obiettivi, sulle azioni di miglioramento, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), sulla base dei dati forniti dal Presidio della Qualità e delle raccomandazioni del Nucleo di Valutazione e delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.

Presidio della Qualità

In Ateneo è costituito (Decreto Rettorale del 14 marzo 2013) il Presidio Qualità di Ateneo (PQA), struttura operativa con compiti attribuiti dagli Organi di Governo in accordo con quanto previsto dalla normativa corrente in materia di AQ degli Atenei. La composizione, la durata e le modalità di funzionamento del Presidio della Qualità dell'Università degli Studi di Firenze sono disciplinate dal Regolamento di Funzionamento del Presidio della Qualità di Ateneo emanato con Decreto Rettorale del 23 gennaio 2020. Il Coordinatore e i componenti accademici del PQA sono nominati dal Senato Accademico su proposta del Rettore.

Il PQA svolge funzioni di accompagnamento, supporto, attuazione delle politiche di AQ di Ateneo e dei relativi obiettivi per la didattica e la ricerca, promuove la cultura per la qualità, svolge attività di pianificazione, sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ, promuove il miglioramento continuo e supporta le strutture di Ateneo, compresi Dipartimenti, Scuole e CdS, nella gestione e implementazione delle politiche e dei processi per l'AQ, della formazione e della ricerca secondo quanto previsto da ANVUR-AVA. Il PQA organizza, inoltre, attività di informazione/formazione per il personale a vario titolo coinvolto nell'AQ, svolge attività di auditing interno, controlla il rispetto dei tempi di attuazione delle procedure per la AQ e verifica i contenuti dei documenti richiesti da ANVUR-AVA (SUA CdS, SUA RD o documento equivalente, Riesame, ecc.). Il PQA si interfaccia con le strutture per la didattica e per la ricerca (Dipartimenti, Scuole, CdS, PhD, loro delegati per l'AQ) per svolgere funzioni di promozione, sorveglianza e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità e di supporto all'organizzazione della AQ. Il PQA contribuisce alla gestione dei flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità con particolare attenzione a quelli da e verso Organi di governo, il NdV, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, i Dipartimenti, le Scuole, i CdS, i PhD. Il Presidio di Qualità relaziona gli Organi sullo stato di implementazione dei processi di AQ, sui risultati conseguiti e sulle iniziative da intraprendere.

Nucleo di Valutazione

Al Nucleo di Valutazione (NdV), organo di Ateneo, competono le funzioni di valutazione interna relativamente alla gestione amministrativa, alle attività didattiche e di ricerca, agli interventi di sostegno al diritto allo studio, attraverso la verifica del corretto utilizzo delle risorse pubbliche, dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa, della produttività della didattica e della ricerca, così come stabilito dalla normativa nazionale (Leggi 537/93, 370/99 e 240/2010). Il DM 47/2013 attribuisce al NdV ulteriori compiti che riguardano la valutazione della politica di AQ in funzione anche delle risorse disponibili, la valutazione di efficienza ed efficacia dei processi e della struttura organizzativa dell'Ateneo nonché delle azioni di miglioramento, la valutazione e messa in atto dell'AQ per la formazione e la ricerca a livello di Corsi di Studio (CdS), Dipartimenti e Strutture di raccordo (Scuole). Il NdV accerta la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e delle Sedi. Il NdV si configura come organo di valutazione interna di Ateneo e come Organismo Indipendente di Valutazione; effettua un'adeguata e documentata attività annuale di controllo ed indirizzo dell'AQ da cui risultano pareri, raccomandazioni ed indicazioni nei confronti del PQA e degli organi di governo di Ateneo. Sono interlocutori esterni il MUR e ANVUR.

Dipartimenti

I Dipartimenti (art.26 dello Statuto) costituiscono le strutture organizzative e di gestione per lo svolgimento delle attività di ricerca scientifica, delle attività didattiche e formative, per il trasferimento delle conoscenze e dell'innovazione e per le attività a queste correlate e rivolte verso l'esterno. I Dipartimenti sono coinvolti nell'architettura del sistema di AQ relativamente a tutte le missioni istituzionali dell'Ateneo: didattica, ricerca e trasferimento tecnologico.

I Dipartimenti sono la sede istituzionale dei Corsi di Dottorato di ricerca volti ad assicurare la formazione alla ricerca scientifica e a fornire le competenze necessarie per esercitare attività di alta qualificazione scientifica e professionale.

Oltre ad essere coinvolti nei processi di AQ della didattica, processi che vedono l'attore principale nel Corso di Studio, i Dipartimenti sono attivi, anche con il supporto del PQA, nell'AQ della

Ricerca, trasferimento tecnologico e Impatto sociale attraverso attività di monitoraggio, analisi, autovalutazione e riesame, attività che si concretizza nella redazione di specifici documenti riconducibili alla SUA-RD e, comunque, funzionali al collegamento tra obiettivi strategici di Ateneo ed obiettivi strategici dipartimentali.

Scuole e Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

Le Scuole, ai sensi dello Statuto, coordinano le attività didattiche esercitate nei corsi di laurea, nei corsi di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico, nelle scuole di specializzazione, e ne gestiscono i relativi servizi.

A livello di Scuola è presente (art.6 del Regolamento didattico di Ateneo) la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) con ruolo di osservatorio permanente e valutativo sulle attività didattiche che interessa tutta l'offerta formativa. La CPDS svolge attività di monitoraggio della didattica ed esprime parere sul livello qualitativo dei servizi agli studenti; può individuare indicatori per la valutazione di risultato, formula pareri sull'attivazione e la soppressione dei Corsi di Studio. L'attività della CPDS si sviluppa nel corso dell'intero anno solare attraverso riunioni periodiche e, a seguito dell'analisi dei dati e informazioni precedentemente menzionati e di quanto presente nei documenti ANVUR (SUA CdS e Riesame), si concretizza in una relazione annuale (Relazione annuale della CPDS) inviata al Nucleo di Valutazione e al Presidio della Qualità, ed inserita nell'applicativo ministeriale.

Sempre a livello di Scuola, l'Ateneo ha individuato le figure dei referenti per la Qualità che operano in stretto raccordo con il PQA.

Corsi di Studio (L, LM, LMCU)

Il sistema AQ di Corso di Studio prevede la costituzione di un Gruppo di Riesame (GdR - CdS), commissione costituita da docenti del CdS, componente studentesca, rappresentanti del mondo culturale e produttivo di riferimento del CdS e, ove possibile, unità di personale TA, con compiti di autovalutazione dell'offerta formativa erogata dal CdS stesso. Le analisi e l'autovalutazione periodica, la cui finalità è quella di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento e, per queste, le corrispondenti azioni da intraprendere, si concretizzano in documenti di AQ quali i Rapporti di Riesame Ciclico, l'analisi ed il commento alle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) ed ulteriore documentazione di CdS. I CdS si uniformano agli obiettivi, ai compiti ed ai criteri definiti dall'Ateneo (anche attraverso il Piano strategico ed il Piano integrato) ed attuano, per quanto di competenza, le politiche stabilite dalla Governance. Il Responsabile (Presidente) del GdR-CdS si raccorda, ove necessario, con il referente AQ di Scuola e riporta in Consiglio di CdS gli esiti dell'autovalutazione ai fini di una condivisione collegiale, soprattutto per quanto riguarda le azioni da intraprendere per le aree di miglioramento. I CdS e le singole strutture vengono orientate dall'Ateneo, attraverso il PQA, al bilanciamento tra una AQ che - tenuto conto delle risorse disponibili - soddisfa i requisiti predeterminati e un impegno verso il miglioramento continuo, inteso come capacità di porsi obiettivi formativi aggiornati ed allineati ai migliori esempi nazionali ed internazionali.

Corsi di Dottorato

Il sistema AQ dei Corsi di Dottorato prevede la costituzione di un Gruppo di Riesame (GdR-PhD), commissione costituita da docenti del collegio, componente studentesca del dottorato e, ove possibile, unità di personale TA, con compiti di autovalutazione e redazione della relativa documentazione.

