

*Politiche della Qualità  
e  
Sistema di Assicurazione della Qualità  
dell'Università per Stranieri di Siena*

A cura del Presidio della Qualità di Ateneo  
Consiglio DiSU - 11 settembre 2024

# Il processo di Bologna (1999)

Promosso dal Consiglio d'Europa, mira a rendere più coerenti i sistemi di istruzione superiore in Europa.

Ha istituito lo **Spazio europeo dell'istruzione superiore** (EHEA - *European Higher Education Area*) per agevolare la mobilità degli studenti e del personale, rendere più inclusiva e accessibile l'istruzione superiore e rendere l'istruzione superiore europea più attraente e competitiva a livello mondiale.

Nell'ambito dello Spazio europeo dell'istruzione superiore (EHEA), tutti i paesi partecipanti hanno deciso di:

- istituire un sistema di istruzione superiore a tre cicli comprendente studi di laurea, di laurea magistrale e di dottorato;
- garantire il riconoscimento reciproco delle qualifiche e dei periodi di studio all'estero conseguiti presso altre università;
- attuare un sistema di garanzia della qualità per accrescere la qualità e la rilevanza dell'apprendimento e dell'insegnamento.

# ESG 2015

## European Standards and Guidelines



Standards and Guidelines for Quality Assurance  
in the European Higher Education Area

## I. CONTEXT, SCOPE, PURPOSES AND PRINCIPLES

### SETTING THE CONTEXT

Higher education, research and innovation play a crucial role in supporting social cohesion, economic growth and global competitiveness. Given the desire for European societies to become increasingly knowledge-based, higher education is an essential component of socio-economic and cultural development. At the same time, an increasing demand for skills and competences requires higher education to respond in new ways.

Broader access to higher education is an opportunity for higher education institutions to make use of increasingly diverse individual experiences. Responding to diversity and growing expectations for higher education requires a fundamental shift in its provision; it requires a more student-centred approach to learning and teaching, embracing flexible learning paths and recognising competences gained outside formal curricula. Higher education institutions themselves also become more diverse in their missions, mode of educational provision and cooperation, including growth of internationalisation, digital learning and new forms of delivery.<sup>2</sup> The role of quality assurance is crucial in supporting higher education systems and institutions in responding to these changes while ensuring the qualifications achieved by students and their experience of higher education remain at the forefront of institutional missions.

A key goal of the Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) is to contribute to the common understanding of quality assurance for learning and teaching across borders and among all stakeholders.<sup>3</sup> They have played and will continue to play an important role in the development of national and institutional quality assurance systems across the European Higher Education Area (EHEA) and cross-border cooperation. Engagement with quality assurance processes, particularly the external ones, allows European higher education systems to demonstrate quality and increase transparency, thus helping to build mutual trust and better recognition of their qualifications, programmes<sup>4</sup> and other provision.

The ESG are used by institutions and quality assurance agencies as a reference document for internal and external quality assurance systems in higher education. Moreover, they are used by the European Quality Assurance Register (EQAR), which is responsible for the register of quality assurance agencies that comply with the ESG.

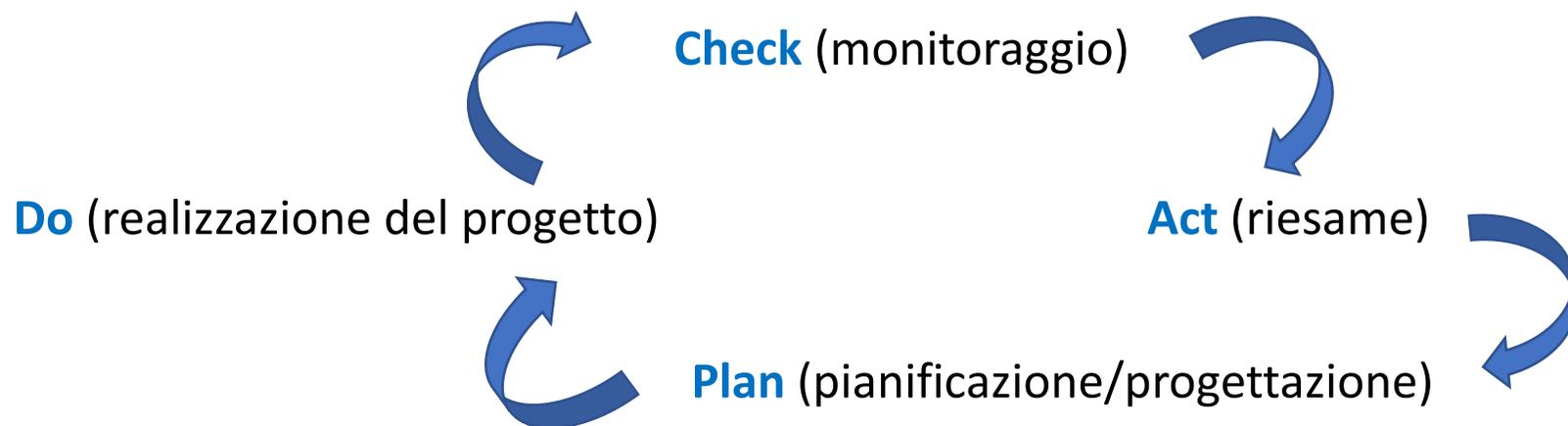
### SCOPE AND CONCEPTS

The ESG are a set of standards and guidelines for internal and external quality assurance in higher education. The ESG are not standards for quality, nor do they prescribe how the quality assurance processes are implemented, but they provide guidance, covering the areas which are vital for successful quality provision and learning environments in higher education. The ESG should be considered in a broader context that also includes qualifications frameworks, ECTS and diploma supplement that also contribute to promoting the transparency and mutual trust in higher education in the EHEA.

# ESG pag. 8

«Il cuore di tutte le attività di assicurazione della qualità consiste nei due propositi gemelli della **responsabilità di rendiconto** (*accountability*) e del **miglioramento** (*enhancement*). Presi insieme, essi creano fiducia nella *performance* dell'istituzione».

Il termine «Assicurazione della Qualità» è utilizzata in questo documento per descrivere tutte le attività implicate nel ciclo continuo di miglioramento rappresentato dallo schema



# Il documento

## *Politiche della Qualità* di Unistrasi

- Recepisce i principi fondamentali del documento ESG
- Illustra i principi generali che devono informare tutte le attività svolte dall'istituzione, primo fra tutti quello della **centralità dello/a studente/studentessa.**

Il documento è scaricabile dalla pagina «Assicurazione della qualità» del sito di Ateneo:  
[https://www.unistrasi.it/public/articoli/2842/Politiche%20della%20Qualita\\_SITO.pdf](https://www.unistrasi.it/public/articoli/2842/Politiche%20della%20Qualita_SITO.pdf)

- far sentire studenti e studentesse parte attiva della vita dell'Ateneo anche attraverso l'organizzazione di attività integrative (formative, culturali, sportive, ricreative ecc.) e forme di incentivazione che sostengano gli studenti a partecipare attivamente ai processi di Assicurazione della Qualità;
- educare alla dialettica democratica, praticando l'ascolto dell'altro, la condivisione delle scelte e il ripudio di ogni forma di discriminazione;
- rimuovere gli ostacoli che possono creare difficoltà di accesso alle strutture e alle risorse da parte di persone con disabilità o bisogni specifici;
- garantire un'offerta formativa qualificata, in termini di qualificazione e aggiornamento scientifico del personale docente sia in termini di progettazione e revisione dei percorsi didattici;
- monitorare costantemente il grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti, al fine di migliorare la qualità oggettiva e quella percepita;
- monitorare costantemente il grado di soddisfazione delle dottorande e dei dottorandi, al fine di migliorare la qualità oggettiva e quella percepita;

# Gli obiettivi dell'AQ per altre aree di attività:

- coinvolgere i portatori di interesse, interni ed esterni, nell'individuazione delle direzioni di sviluppo dell'Ateneo;
- valorizzazione della dimensione internazionale, degli scambi e della mobilità;
- monitorare costantemente la ricerca e attività di terza missione al fine di migliorarne la produttività e l'impatto sociale;
- attuare il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo delle prestazioni e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa dell'Ateneo;
- favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica in atto;
- garantire la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e soddisfacente e di un clima di collaborazione costruttivo;
- valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati;
- gestire e mantenere le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche e fermi del servizio;
- garantire la trasparenza dei processi;
- improntare la gestione delle strutture e, più in generale, la vita della comunità alla sostenibilità e al rispetto per l'ambiente.

# Il Sistema di AQ di Unistrasi

Gli obiettivi delle *Politiche della Qualità* sono attuati dal

## **Sistema di Assicurazione della Qualità**

fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento continuo (schema plan-do-check-act)

è stato concepito cercando di sistematizzare e formalizzare le nostre passate buone prassi conciliandole con le nuove indicazioni del sistema di valutazione periodica e accreditamento **AVA3** (approvato dal Consiglio Direttivo ANVUR il 13 febbraio 2023).

Il sistema di AQ è descritto nel documento di Ateneo

## *Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Siena*

Scaricabile dalla pagina «Assicurazione della qualità» del sito di Ateneo:

<https://www.unistrasi.it/public/articoli/2842/Sistema%20Assicurazione%20Qualit%C3%A0.pdf>

Si tratta di uno *strumento organizzativo* atto a garantire:

- l'esercizio di una **autonomia consapevole e responsabile** nell'uso delle risorse pubbliche e nell'attuazione delle proprie funzioni istituzionali, assicurando che esse si ispirino al principio della centralità dello/la studente/ssa;
- il **coordinamento e la comunicazione fra i vari attori deputati ad assicurare la qualità dei servizi e delle attività dell'Ateneo** (didattica, ricerca, dottorati, terza missione, public engagement, centri di ricerca, centri di certificazione, gestione delle risorse) nel rispetto dei documenti strategici di progettazione, del codice etico e codice di comportamento di Ateneo.

Oltre a confermare gli strumenti già previsti dalle precedenti versioni di AVA già proficuamente utilizzati in passato (rapporti di riesame ciclico, monitoraggio dei CdS, relazioni delle CPDS, questionari di opinione studenti/dottorandi, schede SUA-CdS) il nuovo sistema di AQ aggiorna:

- il monitoraggio e il riesame dei PhD con sede amministrativa in Unistrasi;
- il monitoraggio e riesame della Terza missione/Impatto Sociale;
- i processi di monitoraggio e riesame della Ricerca,

valorizzando nel contempo strumenti quali il *Piano Strategico di Ateneo* (PSA) e i *Piani Triennali di Dipartimento* (PTD).

# I Centri di Ateneo

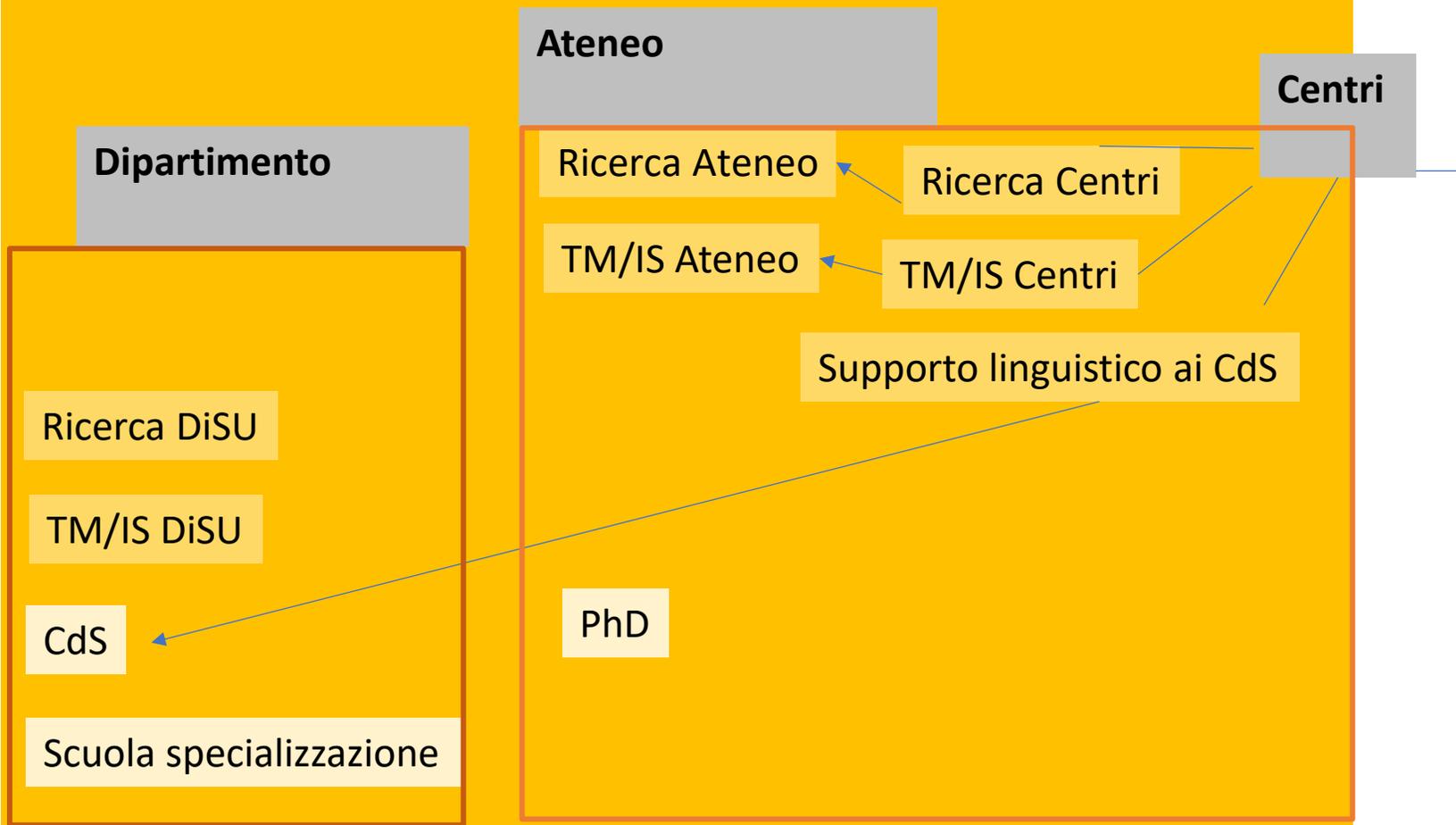
I Centri non sono oggetto di valutazione da parte di ANVUR e non sono previsti dal sistema AVA3, che non riconosce altre certificazioni di qualità come ISO e simili.

I nostri Centri però partecipano con le loro attività sia alla didattica dei CdS sia alla ricerca e terza missione di Ateneo.

Queste loro attività saranno pertanto da menzionare nei monitoraggi e riesami - rispettivamente - dei CdS, della ricerca e della terza missione.

# Il sistema AQ di Unistrasi

Qualità con AVA 3



Certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015

ALTE (*Association of Language Testers In Europe*)

EAQUALS (*Evaluation & Accreditation of Quality in Language Services*)



ATENEO INTERNAZIONALE

Università per Stranieri di Siena

# Il Sistema di AQ descrive gli attori e i loro rapporti all'interno dei processi di AQ

I processi di assicurazione della qualità previste dal *Sistema di Assicurazione della Qualità* sono:

- supportati dall'Area di Assicurazione della qualità (AAQ)
- promossi e monitorati dal Presidio di Qualità di Ateneo (PQA)
- monitorati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)
- valutati dal Nucleo di Valutazione (NdV).

# Il Sistema di AQ

- **favorisce la condivisione delle informazioni** all'interno del sistema stesso e con i portatori di interesse esterni, nell'ottica della trasparenza e della partecipazione democratica.
- adotta processi che intendono non solo perseguire gli obiettivi stabiliti ma anche **mantenere gli impegni che l'Università ha assunto nei confronti delle parti interessate** (interne ed esterne).
- è oggetto di autovalutazione (nelle procedure previste per il riesame del Sistema di AQ) e di valutazione da parte del Nucleo di Valutazione.

# Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)

1. Promuove attivamente lo sviluppo di una cultura della qualità;
2. organizza attività di formazione all'AQ;
3. si accerta che ciascun segmento di attività di Ateneo applichi i principi enunciati nel documento «Politiche della Qualità»;
4. predispone *Linee guida* per un corretto svolgimento delle procedure di AQ;
5. riceve dai vari segmenti di attività i rapporti di monitoraggio e riesame e li sottopone a validazione di metodo;
6. supporta Dipartimenti e Governance nella predisposizione dei documenti di autovalutazione in occasione delle visita di accreditamento.

# Il Nucleo di Valutazione (NdV) valuta:

- il sistema di governo e il sistema di AQ dell'Ateneo;
- la performance di Ateneo, esprimendo parere vincolante sull'aggiornamento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) e affiancando l'amministrazione nel monitoraggio dell'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati;
- il funzionamento dei Corsi di Studio, dei Dottorati, Master e Scuole di specializzazione e dei Dipartimenti attraverso l'analisi dei risultati (indicatori) e dei questionari di soddisfazione di studenti, laureandi e laureati, dottorandi e ricorrendo, dove opportuno e necessario, ad audizioni;
- la completezza e della correttezza della comunicazione pubblica, nonché dei servizi e delle strutture per gli studenti.

# Il sistema di AQ di Unistrasi si articola su due livelli:

- centrale: coinvolge attori e strutture che operano a livello di Ateneo;
- periferico: coinvolge attori e strutture che operano a livello di Dipartimento, Corsi di Studio, Dottorati di ricerca.

Tuttavia alcuni degli attori agiscono su entrambi i livelli

Ex. NdV, PQA, CPI, Delegati e Pro-rettori alla ricerca e alla Terza missione/Impatto sociale

# Principali attori - Livello centrale

## Governance

**Rettore/Rettrice**

**Senato Accademico**

**Consiglio di Amministrazione**

**Direttore/Direttrice Generale**

**Assemblea e Consiglio studentesco**

**Commissione  
Paritetica  
Docenti-Studenti  
(CPDS)**

### **Presidio della Qualità di Ateneo:**

Supporta la Governance nel monitoraggio dei processi di AQ della didattica, ricerca e terza missione e della gestione delle risorse

### **Comitato Unico di Garanzia (CUG)**

Supporta la Governance nella promozione delle pari opportunità, nel monitoraggio del benessere e nella prevenzione di discriminazioni e abusi

**MUR**

**ANVUR**

### **Nucleo di Valutazione (NdV)**

Valuta l'architettura di Governance e il sistema di AQ di ateneo

**ESTERNI**

**Consulta dei Portatori di  
Interesse (CPI)**

**Collegio revisori dei conti**

**Consigliere/a di fiducia**

# Qualità dell'offerta formativa, della didattica e dei servizi agli studenti

**Commissione Paritetica  
Docenti-Studenti**

**NUCLEO DI VALUTAZIONE**

**Presidio di Qualità**

Monitora che i suggerimenti della CPDS e del NdV vengano accolti da

CdS

Responsabili dei servizi di supporto  
alla didattica e dei servizi agli studenti

# Attori interni - Livello periferico

## Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU)

Direttore/Direttrice DiSU

Struttura DiSU

Giunta DiSU

Coordinatore/Coordinatrice alla Ricerca

Coordinatore/Coordinatrice alla Didattica

### Qualità della Ricerca

Coordinatore dell'Area ricerca

Delegato/a alla Ricerca

### Qualità Terza missione e Public engagement (TM/PE)

Delegato/a alla TM/PE

**Qualità dei Centri**  
Direttori/Direttrici dei Centri

## Gruppo permanente di Lavoro sulla Didattica (GLD)

### CdS

Coordinatori dei CdS

Gruppi di Riesame

### Qualità della didattica e servizi

Coordinatore dell'Area didattica

Management didattico e URP

Delegati/e e strutture di supporto alla didattica e servizi agli studenti

### Qualità dei dottorati di ricerca (PhD)

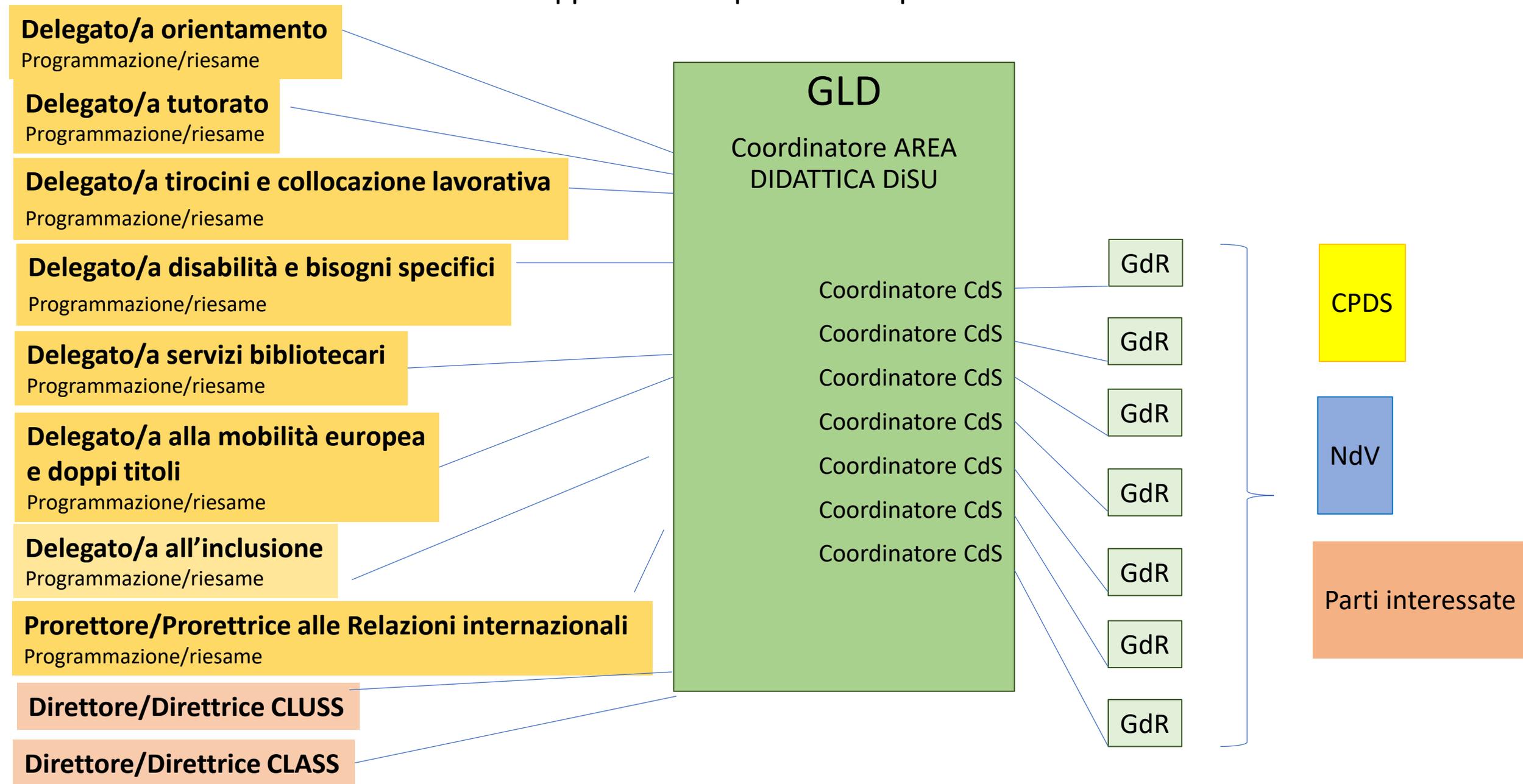
Coordinatori

Gruppo di riesame

# Altre peculiarità di Unistrasi:

- 1) I nostri CdS non hanno Consigli di Corso e non sono perciò deliberanti: è il Dipartimento ad assumersi la responsabilità delle decisioni per i CdS e anche quella di gestire alcuni aspetti (per ex. programmazione, assegnazioni) che AVA3 assegna invece ai CdS.
- 2) Molte della attività di supporto alla didattica (verifica delle conoscenze iniziali e OFA, orientamento, tutorato, tirocinio, DSA e bisogni specifici) sono gestite in comune per tutti i CdS da Delegati/e e strutture amministrative di supporto.

# Interlocuzioni fra singoli CdS e responsabili delle attività e servizi comuni nel Gruppo di Lavoro permanente per la Didattica



# Novità delle nuove procedure di AQ:

Nel nuovo sistema di AQ ciascun segmento di attività - comprese quelle di supporto alla didattica - sarà responsabile dell'applicazione del processo di miglioramento continuo (ciclo **plan-do-check-act**).

Chi presiede a una certa attività sarà chiamato perciò a

- 1) **MONITORARE** l'efficacia delle attività che gestisce sulla base di opportuni **INDICATORI**;
- 2) **VALUTARE** punti di forza ed eventuali criticità;
- 3) **PIANIFICARE AZIONI di MIGLIORAMENTO**

applicando le *Linee guida* del PQA e coordinandosi di volta in volta (e a seconda) con il piano strategico di Ateneo e di Dipartimento e con gli altri attori del sistema di AQ.

# Monitoraggio dell'Ateneo e del suo sistema di AQ

Governance e sistema di AQ, a loro volta, oltre ad essere oggetto di valutazione da parte del Nucleo di Valutazione, sono chiamati ad applicare il ciclo di miglioramento continuo e ad **autovalutarsi** attuando periodicamente

- *Riesami della Governance*
- *Riesami del sistema di AQ*

Plan

# Il riesame di Ateneo

Do

## SISTEMA DI GOVERNO

Piano strategico  
Sistema di Assicurazione della Qualità

Piano strategico

Politiche della Qualità  
Sistema di AQ

- Parti interessate
- Relazioni internazionali
- Didattica
- Ricerca
- TM/IS
- Gestione risorse

- Obiettivi e azioni per la Qualità

## PRESIDIO della QUALITA'

Attuazione  
Coordinamento  
Monitoraggio

Verifica procedure di AQ  
Linee guida  
Istruttoria riesame di Ateneo



DG, Prorettori, Delegati  
Coordinatori, Direttore DiSU,  
Direttori Centri

Documenti di progettazione  
Doc. di programmazione

DG, Prorettori, Delegati  
Coordinatori, Direttore DiSU,  
Direttori Centri

## NUCLEO di VALUTAZIONE

Valutazione dei risultati

Relazione annuale

Relazione annuale  
CPDS

Documenti monitoraggio  
e riesame  
Schede SuA, SMA, RRC  
altri rapporti di riesame

Riesame della Qualità

Governo con supporto  
PQA

Act

Check



ATENEIO INTERNAZIONALE

Università per Stranieri di Siena