



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

---

## POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEO

### PREMESSA

Questo documento contiene i principi della Politica della Qualità della Formazione, della Ricerca e della Terza Missione dell'Università degli Studi Guglielmo Marconi. Il documento è rivolto al personale dell'Ateneo, affinché possa operare in modo consapevole e conforme a tali principi, e alle parti interessate, affinché possano valutare la coerenza dell'operato dell'Ateneo in tema di Assicurazione della Qualità della Formazione, della Ricerca e della Terza Missione.

### OBIETTIVI DELL'ASSICURAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi promuove l'assicurazione e il miglioramento continuo della qualità in tutti gli ambiti d'attività attraverso i quali attua e sviluppa la propria missione.

L'Ateneo, in conformità con quanto stabilito dalla normativa vigente (Legge 240/2010; D.P.R. 76/2010; Decreto legislativo 19/2012; Decreto ministeriale 47/2013; Decreto ministeriale 1059/2013) e quanto predisposto nei documenti ANVUR (linee guida dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca), propone una definizione del concetto di qualità intesa come la realizzazione di un insieme di capacità:

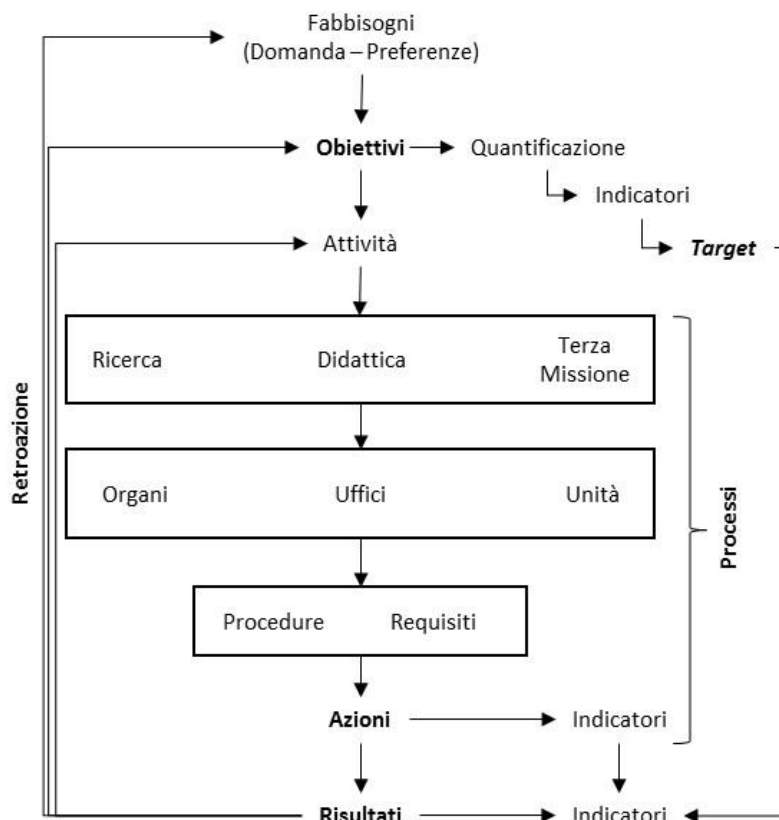
- i) capacità di cogliere la domanda, intesa anche come fabbisogni o preferenze della popolazione, e più specificatamente il tipo e la qualità di servizi richiesti da beneficiari diretti (gli studenti) e *stakeholder*;
- ii) capacità di definire obiettivi strategici coerenti e pertinenti con i fabbisogni;
- iii) capacità di quantificare gli obiettivi da conseguire in termini di indicatori e *target*;
- iv) capacità di rendere operativo un sistema di governo che sviluppi azioni nella ricerca, nella didattica e nella terza missione, attraverso l'operato di organi, uffici e unità, seguendo procedure e soddisfacendo requisiti tali da rendere possibili azioni volte al conseguimento dei risultati attesi;
- v) capacità di misurare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi dichiarati e di valutare il grado di efficacia ed efficienza ottenuto nel processo di soddisfacimento della domanda.

L'ottica perseguita dalla politica di qualità dell'Ateneo, così come sintetizzato in forma semplificata nel diagramma 1 che segue, individua un circuito di gestione-valutazione che prevede:

- a) la definizione degli obiettivi alla luce delle caratteristiche della domanda a cui l'Ateneo intende dare risposta con le proprie risorse;
- b) la messa in opera di attività tese alla realizzazione degli obiettivi attraverso l'azione coordinata delle sue strutture e del suo personale (accademico ed amministrativo);
- c) la misurazione dei risultati conseguiti;
- d) la verifica e valutazione dell'intero percorso.

L'obiettivo è garantire il massimo livello di efficienza (intesa come il rapporto tra costi e risultati) e di efficacia (intesa come il rapporto tra risultati conseguiti ed obiettivi dichiarati) dell'Ateneo, indirizzando, attraverso i risultati della valutazione, sia l'azione ordinaria che il disegno strategico di lungo periodo, con ciò perseguendo la migliore e più completa realizzazione della qualità.

**Diagramma 1: Ciclo di gestione-valutazione nel sistema di qualità dell'Ateneo**



A tal fine l'Ateneo ha predisposto un sistema strutturato ed integrato di criteri, meccanismi, procedure ed indicatori che tendono a indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo verso il perseguimento degli obiettivi istituzionali, ponendo massima attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali *stakeholder*, a partire dagli studenti. Tutti i processi che alimentano il sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo fanno riferimento a una Politica per la Qualità che definisce l'insieme dei principi che orientano l'azione dell'Ateneo verso gli obiettivi di qualità e le modalità generali adottate per il loro raggiungimento. La verifica dell'attuazione della Politica per la Qualità e di un adeguato e corretto svolgimento dei meccanismi e delle procedure in cui si sostanzia il sistema di Assicurazione Qualità interno è demandata al Presidio della Qualità di Ateneo (un organo collegiale che risponde al Rettore e al Consiglio di Amministrazione dell'Università e che svolge anche un ruolo di supporto agli organi e alle strutture coinvolte nei processi di Assicurazione Qualità). Al Nucleo di Valutazione è affidato il compito di sorvegliare sul funzionamento complessivo del sistema al fine di verificarne la sua efficace e coerente applicazione con riferimento alle singole articolazioni interne e all'Ateneo nel suo complesso.

Nel perseguire l'assicurazione della qualità, l'Ateneo assume come punti di riferimento gli standard e le linee guida europei («Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area») e la sua declinazione nazionale nel sistema AVA ("Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano").

### PRINCIPI GUIDA

La Politica per la Qualità adottata dall'Università Guglielmo Marconi ha quale primo obiettivo quello di declinare i principi guida che ispirano le azioni volte a garantire e a migliorare la qualità e l'efficacia dei processi didattici

(insegnamento e apprendimento), dell'attività di ricerca e di terza missione e dei servizi di supporto offerti, orientandoli al perseguimento degli obiettivi istituzionali. I principi guida sono così riepilogabili:

- Trasparenza e condivisione dei meccanismi e delle procedure che assicurano la qualità dei processi universitari, attraverso l'assegnazione di chiare e precise responsabilità e di adeguati strumenti per consentirne un'efficace realizzazione, nonché di un costante e un puntuale controllo.
- Partecipazione attiva di tutta la comunità dell'Università, a partire dagli organi di governo dell'Ateneo e dai responsabili delle strutture accademiche e amministrative fino a tutto il personale docente e tecnico-amministrativo, agli studenti e agli stakeholder esterni, nei processi di assicurazione e miglioramento della qualità.
- Cultura dell'autovalutazione e dell'approccio critico nella gestione di tutti i processi che contribuiscono alla qualità e al successo dell'azione universitaria.
- Valorizzazione del merito e delle diversità, rispetto del pluralismo, integrità morale, attenzione alla responsabilità sociale, quali valori fondamentali che favoriscono la creazione di un ambiente predisposto al cambiamento e all'innovazione continua in un'ottica di miglioramento complessivo dell'istituzione e di tutte le sue componenti.
- Adozione di comportamenti e iniziative rivolte alla salvaguardia delle pari opportunità e alla tutela contro le discriminazioni, nonché alla riduzione degli ostacoli creati dalle disabilità.

I meccanismi di attuazione di tali principi si fondano su:

- l'attenzione alle evidenze empiriche e alla misurazione e al monitoraggio di dati di *performance* oggettivi e verificabili, quali elementi di supporto fondamentale per orientare correttamente i processi decisionali a tutti i livelli;
- il confronto con le migliori esperienze italiane ed internazionali, da cui trarre spunto come opportunità di miglioramento e progresso;
- la continuità nello sviluppo e nel supporto dei processi di assicurazione e miglioramento della qualità, attraverso un'infrastruttura gestionale che sostenga l'attuazione dei principi guida, verifichi i risultati, promuova un clima di revisione e riflessione propositiva al fine di definire obiettivi di avanzamento e miglioramento.

## CRITERI GENERALI

Nell'ambito dei citati principi guida, la Politica della Qualità di Ateneo individua nei seguenti criteri generali gli aspetti operativi dell'azione ordinaria dell'Ateneo:

- A. Centralità dello Studente.
- B. Attenzione all'azione formativa.
- C. Didattica e Nuove Tecnologie Informatiche.
- D. Stretto collegamento con il mondo professionale e delle imprese.
- E. Ricerca e terza missione.

### A - Centralità dello Studente

L'Ateneo pone lo studente al centro della propria azione formativa. Lo studente è seguito in modo attento fin dai primi momenti di contatto con l'istituzione e, in particolare, dalle attività di orientamento fino al completamento del percorso formativo e anche successivamente al suo inserimento lavorativo. L'Università presta attenzione ad ascoltare, in modo continuo e sistematico, le istanze e le esigenze dei propri studenti, di tutti i cicli formativi. A tali fini:

- Assicura l'efficacia dei servizi di orientamento agli studi universitari.
- Assicura la salvaguardia delle pari opportunità e la tutela contro le discriminazioni, nonché la riduzione degli ostacoli creati dalle disabilità.

- Realizza il diritto allo studio degli studenti diversamente abili utilizzando tecnologie in grado di risolvere le specifiche problematiche, mettendo a disposizione degli utenti i relativi servizi e adattando le potenzialità e le caratteristiche peculiari dell'*e-learning* agli stili e ai fabbisogni formativi di ciascuno studente.
- Adotta idonee iniziative tese ad agevolare i propri laureandi e laureati nel percorso di avvio al mondo del lavoro, fornendo servizi di orientamento e accompagnamento al mondo professionale e del lavoro; monitorando l'ingresso nel mondo del lavoro dei propri laureati; garantendo adeguate attività di formazione post laurea.
- Assicura la partecipazione rappresentativa degli studenti attraverso le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti istituite a livello di ciascuna Facoltà.
- Organizza e svolge una serie di indagini periodiche volte a raccogliere e ad analizzare le loro opinioni su tutti i più importanti aspetti del processo formativo e nei più significativi momenti della loro carriera universitaria (valutazione della didattica impartita nei singoli insegnamenti, valutazione di un anno di corso, valutazione delle modalità di svolgimenti delle prove d'esame, valutazione dell'esperienza universitaria complessiva, valutazione della qualità dei servizi di supporto erogati, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni che emergono da tali rilevazioni.

## **B - Attenzione all'azione formativa**

L'Ateneo concepisce l'istruzione come un processo permanente, che non si conclude con il conseguimento del titolo di studio, ma si proietta su tutto l'arco della vita professionale di una persona; un processo in grado di favorire flessibilità e capacità di continua acquisizione di nuove conoscenze, attitudini e nozioni. Per queste ragioni l'Università mira a fornire agli studenti una solida formazione culturale di base e tutti quegli strumenti idonei ad affrontare in modo rigoroso e consapevole il futuro professionale attraverso:

- Una rigorosa attività di progettazione e di revisione periodica, in ottica di miglioramento dei percorsi di formazione proposti, per un'offerta formativa di qualità che punti verso risultati di sempre maggior valore, intesa anche come capacità di darsi obiettivi formativi allineati ai migliori *standard* nazionali o internazionali.
- Una precisa attenzione ai processi di valutazione della preparazione acquisita e del raggiungimento degli obiettivi formativi dichiarati.
- Un impegno costante alla promozione e allo sviluppo di opportunità di svolgimento, durante il percorso di studi, di esperienze di formazione sul campo (mediante *stage*, tirocini e altre attività di tipo lavorativo).
- L'implementazione di attività volte a facilitare ed incoraggiare la mobilità internazionale degli studenti, promuovendo nel contempo l'internazionalizzazione dei corsi di studio e sviluppando programmi generali e specifici per attrarre studenti stranieri.
- Un'attenzione continua alla sperimentazione di didattica innovativa e all'applicazione di strumenti tecnologici in grado di favorire l'aggiornamento degli approcci e delle modalità didattico-pedagogiche dell'*on-line education*.

## **C - Didattica e Nuove Tecnologie Informatiche**

L'Università Marconi, in coerenza con la propria *Mission*, garantisce che la propria azione formativa sia sostenuta da un'attività di ricerca rigorosa e rilevante nel campo dell'*e-learning*. L'obiettivo dell'Università consiste nell'incentivare e promuovere la Ricerca educativa e l'innovazione didattica:

- Orientando l'attenzione sulle potenzialità di apprendimento della persona.
- Fornendo una metodologia didattica e una serie di strumenti tecnologici innovativi che ne facilitino e personalizzino il percorso di studi, secondo quelli che sono i vantaggi e le caratteristiche proprie della formazione in rete.
- Sviluppando modelli teorici e applicativi finalizzati ad continuo miglioramento dell'ambiente formativo ed allineati ai migliori standard nazionali o internazionali.

Tramite l'Associazione GUIDE (Global Universities In Distance Education) fondata dall'Ateneo Marconi nel 2005, che riunisce oltre 120 Open University di tutto il mondo, l'Ateneo Marconi promuove l'eccellenza nella ricerca, sviluppo e uso dell'*e-learning* attraverso una politica di networking, scambio e condivisione tra Università e istituzioni culturali, enti di ricerca pubblici e privati e il settore dell'impresa, e contribuisce a diffondere, attraverso la rivista ufficiale FormaMente, i risultati delle ricerche sulle ultime tendenze nel settore dell'applicazione delle tecnologie digitali, promuovendo politiche, procedure e "buone pratiche" di utilizzo dell'*e-learning*.

#### **D - Stretto collegamento con il mondo professionale e delle imprese**

Particolare attenzione viene attribuita al coinvolgimento delle imprese, delle istituzioni e, in generale, dei rappresentanti del mondo professionale, che permette all'Ateneo di restare collegato in modo stabile con il tessuto produttivo-imprenditoriale di riferimento al fine di condividere le proposte formative e le principali istanze di variazione da apportare alle stesse nonché di ascoltare periodicamente il parere delle aziende in merito alla validità dei percorsi didattici offerti e all'insieme di competenze e abilità trasmesse ai propri laureati. Tra le iniziative più significative che assicurano un collegamento continuativo con le realtà professionali e imprenditoriali, si richiamano:

- la realizzazione, per i corsi di nuova attivazione, di indagini volte a verificare l'interesse degli *employer* per i nuovi percorsi proposti dall'Ateneo e il successivo monitoraggio della coerenza e adeguatezza dei profili rispetto alle esigenze del mercato del lavoro;
- la realizzazione di analisi e valutazioni periodiche dell'andamento e delle tendenze dei principali settori professionali, attraverso il monitoraggio delle opportunità di *stage* e *placement* rivolte agli studenti e ai laureati dei corsi di studio dell'Ateneo e, più in generale, delle evidenze risultanti da report ad hoc predisposti internamente e da specifici studi di settore disponibili sul mercato.

#### **E - Ricerca e terza missione**

In conformità a quanto dispone il proprio Statuto, con particolare riferimento all'articolo 15, l'Università Guglielmo Marconi favorisce attività di ricerca, di consulenza professionale e di servizi a favore di terzi, sulla base di appositi contratti e convenzioni. Il perseguimento della conoscenza in tutte le discipline e il connubio fra tradizione e innovazione costituiscono i pilastri portanti della *mission* dell'Ateneo Marconi. Sia la "*knowledge-oriented basic research*" che la "*problem-solving research*" sono proposte e gestite dai singoli Dipartimenti, nel rispetto della libertà intellettuale e dell'autonomia scientifica dei singoli docenti e sono programmate tramite interventi mirati di sostegno e di coordinamento, per la produzione di una ricerca di alta qualità, integrata nell'alta formazione e nelle relazioni con il territorio. In quest'ultima direzione, l'Ateneo è impegnato, attraverso la valorizzazione dei risultati delle ricerche svolte, a contribuire allo sviluppo socio-culturale ed economico del contesto di appartenenza e dei soggetti in esso operanti (c.d. terza missione).

La Politica della Qualità della Ricerca si esplicita attraverso i seguenti impegni operativi:

- l'ottimizzazione e lo sviluppo delle attività e delle strutture di supporto alla ricerca, tramite la realizzazione e l'implementazione di un sistema integrato, caratterizzato da strutture dedicate alla pluralità delle articolazioni e dei progetti, alla valorizzazione dei prodotti della ricerca e al reperimento delle risorse;
- il perseguimento di obiettivi pluriennali, anche tramite politiche per la ricerca promosse su base comunitaria, nazionale e regionale, che si focalizzino sulle attività di maggiore qualità e di più ampie prospettive;
- la garanzia che la sperimentazione scientifica sia svolta in conformità con i principi del rispetto degli esseri viventi, della dignità della persona e della tutela dell'ambiente.

## **CICLO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Ogni attività rientrante nel perimetro del sistema di Assicurazione Qualità interno è presidiata in modo adeguato attraverso processi iterativi e sequenziali di pianificazione, azione, misurazione e verifica, retroazione e valutazione (sul modello del “Ciclo PDCA – Plan/Do/Check/Act”) che permettono di creare le condizioni per ottenere il pieno controllo di tutti gli elementi che ne determinano la qualità finale e di garantire una costante tensione al miglioramento delle *performance* attraverso cicli di aggiustamento successivi. L’orientamento complessivo dei metodi e delle procedure del sistema di Assicurazione Qualità supporta il ciclo di monitoraggio, analisi e intervento che investe tutti gli ambiti di attività dell’azione universitaria.

## **MODALITÀ DI AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ DI ATENEO**

La politica per la Qualità dell’Ateneo segue il ciclo di pianificazione strategica dell’Università Marconi. Tale ciclo si articola in un arco temporale di cinque anni, in quanto è incluso nella valutazione e ridefinizione delle sfide strategiche, del posizionamento e delle azioni chiave dell’Ateneo a cura dei vertici dell’università. In funzione della revisione della *Vision*, della *Mission* e delle linee strategiche, di conseguenza e in modo coerente, sono oggetto di revisione anche le *policy* collegate, a partire dalla Politica generale per la Qualità. Responsabile dell’aggiornamento e della revisione della Politica per la Qualità di Ateneo sono il Rettore ed il Consiglio di Amministrazione dell’Università.