
DISPOSIZIONI INTERNE PER L'ACCERTAMENTO DELLA QUALITÀ ALL'USI

Elaborazione: Servizio qualità USI

Versione 1: 08.10.2019, approvata dal Senato accademico USI il 17.10.2019

Versione 2: 09.02.2021, approvata dal Consiglio dell'Università il 05.03.2021

Introduzione:

Le precedenti direttive interne d'accertamento della qualità all'USI datavano del maggio 2007. La decisione del CU, giunta 10 anni dopo (giugno 2017), di sistematizzare e quindi inizialmente di mappare i macroprocessi e i processi dell'USI, e l'imminente procedura di accreditamento istituzionale cui tutte le università svizzere devono sottoporsi secondo la nuova legge universitaria, ne hanno indotto una revisione completa.

- I **processi** costituiscono il nucleo cui ruota attorno il nuovo concetto di accertamento della qualità.
- I **macroprocessi** organizzano l'approccio adottato per la loro definizione.
- Il CU con la sua **Commissione di accreditamento** ha pianificato la tabella di marcia e attivato il graduale cambiamento delegando:
 - al **Servizio qualità** la mappatura dei processi;
 - alla Commissione per la cultura della qualità (CCQ) del **Senato accademico**, il compito di accompagnare e monitorare lo sviluppo.

Ecco le varie tappe del percorso pianificato:

- **2018:** il Rettorato ha tracciato il perimetro definendo il quadro di riferimento dei macroprocessi USI (cfr. allegato 1).
- **2019 gen.:** il Servizio qualità ha iniziato da gennaio 2019 a mappare i processi che si svolgono all'interno dell'ateneo, e il Senato accademico è stato regolarmente informato sull'avanzamento dei lavori.
- **2019 ott.:** Il Senato accademico ha approvato le nuove disposizioni interne per l'accertamento della qualità basate sui processi nella sua seduta del 17 ottobre 2019.
- **2020:** il primo ciclo di autovalutazione interna è iniziato nel gennaio 2020.

Ciclo di accertamento della qualità:

Il ciclo interno di accertamento della qualità dell'USI prevede tre operazioni principali:

- **Mappatura dei processi.**
- **Autovalutazione regolare.**
- **Analisi e controllo a campione.**

(Cfr. allegato 2)

La ciclicità è definita dal Senato accademico in accordo con il Servizio qualità, e tiene in considerazione lo svolgimento ogni 7 anni dell'accREDITAMENTO istituzionale secondo la legge universitaria svizzera.

Scopo:

Lo scopo del ciclo interno di accertamento della qualità è il miglioramento dei processi e quindi dell'organizzazione dell'università.

Attori, compiti e responsabilità:

Il ciclo interno di accertamento della qualità è svolto dai seguenti attori che hanno i compiti sottoelencati. L'interazione tra i vari attori è schematizzata nell'allegato 3, i compiti e le responsabilità sono mostrate in maniera tabellare nell'allegato 4.

La rappresentanza di tutte le componenti dell'USI è garantita dal coinvolgimento principale del Senato accademico.

CU, Commissione di accreditamento e Rettorato:

- Il CU determina le modalità di valutazione interna (cfr. Statuto USI, art. 50) e viene regolarmente informato;
- la Commissione di accreditamento assiste il Rettorato e il CU (cfr. Statuto USI, art. 18), e formula proposte sulla metodologia e sugli strumenti utilizzati;
- al Rettorato è affidato il pilotaggio e dirige quindi l'esecuzione dei lavori.

CCQ - Commissione per la cultura della qualità del Senato accademico:

- ha il mandato dal CU di accompagnare in generale e monitorare il processo di accertamento della qualità all'USI;
- esegue l'analisi a campione dei processi validati, secondo le linee guida (sistemazione nel quadro di riferimento, contenuti, ottimizzazione, suggerimenti, ecc.);
- si confronta con il Servizio qualità sui risultati dell'autovalutazione dei processi.
- propone miglioramenti sulla scorta della sua analisi dei processi e dell'autovalutazione dei processi da parte dei proprietari;
- propone nuovi processi da mappare.

Servizio qualità:

- si occupa della mappatura dei processi;
- attiva l'autovalutazione dei processi da parte dei proprietari;
- raccoglie l'autovalutazione dei processi da parte dei proprietari;
- fornisce supporto per l'analisi dei processi da parte della CCQ;
- si confronta con la CCQ sui risultati dell'autovalutazione;
- tiene informato il Senato accademico sugli sviluppi dell'accertamento della qualità.

Proprietario di processo ("process owner"):

- descrive e valida i processi di cui è proprietario;
- è responsabile del corretto svolgimento dei processi di cui è proprietario;
- è responsabile dell'autovalutazione dei processi di cui è proprietario compilando la scheda di autovalutazione;
- può fornire suggerimenti di miglioramenti riguardanti i processi di cui è proprietario al Senato Accademico.

Mappatura dei processi:

Il lavoro sistematico di mappatura dei processi USI, iniziato nel gennaio 2019, si avvale dell'ausilio della piattaforma online ADONIS, accessibile internamente all'indirizzo: <https://processi.usi.ch>, sulla quale ogni processo è raffigurato secondo gli stessi criteri di uso riconosciuto e corrente dello standard di modellizzazione di processi aziendali "Business Process Model and Notation" (BPMN).

La procedura introdotta per il lavoro di mappatura è svolta dal Servizio qualità e prevede un primo contatto personale con il proprietario di processo, da un lato per spiegare scopi e funzionalità della mappatura, e dall'altro per stilare un primo catalogo di attività o procedure di cui il proprietario è responsabile all'USI e che saranno man mano convenientemente mappate sotto forma di processi. Il Servizio qualità si occuperà della corretta rappresentazione del processo in conformità alle necessità e indicazioni del proprietario. Successivamente lo stesso validerà formalmente il processo all'interno della piattaforma ADONIS.

(Per lo stato più attuale della mappatura dei processi fare riferimento al Servizio qualità).

Procedura di autovalutazione:

La prima istanza di controllo dei processi è costituita dall'autovalutazione da parte del proprietario del processo. L'obiettivo dell'autovalutazione è l'analisi critica dello stato di un processo da parte del responsabile stesso. La procedura si svolge con l'ausilio di un semplice questionario standard appositamente creato e messo a disposizione online dal Servizio qualità che si occupa di raccogliere e archiviare le risposte (rapporto). Ogni singolo processo prevede un questionario di autovalutazione dedicato.

Procedura di analisi e controllo:

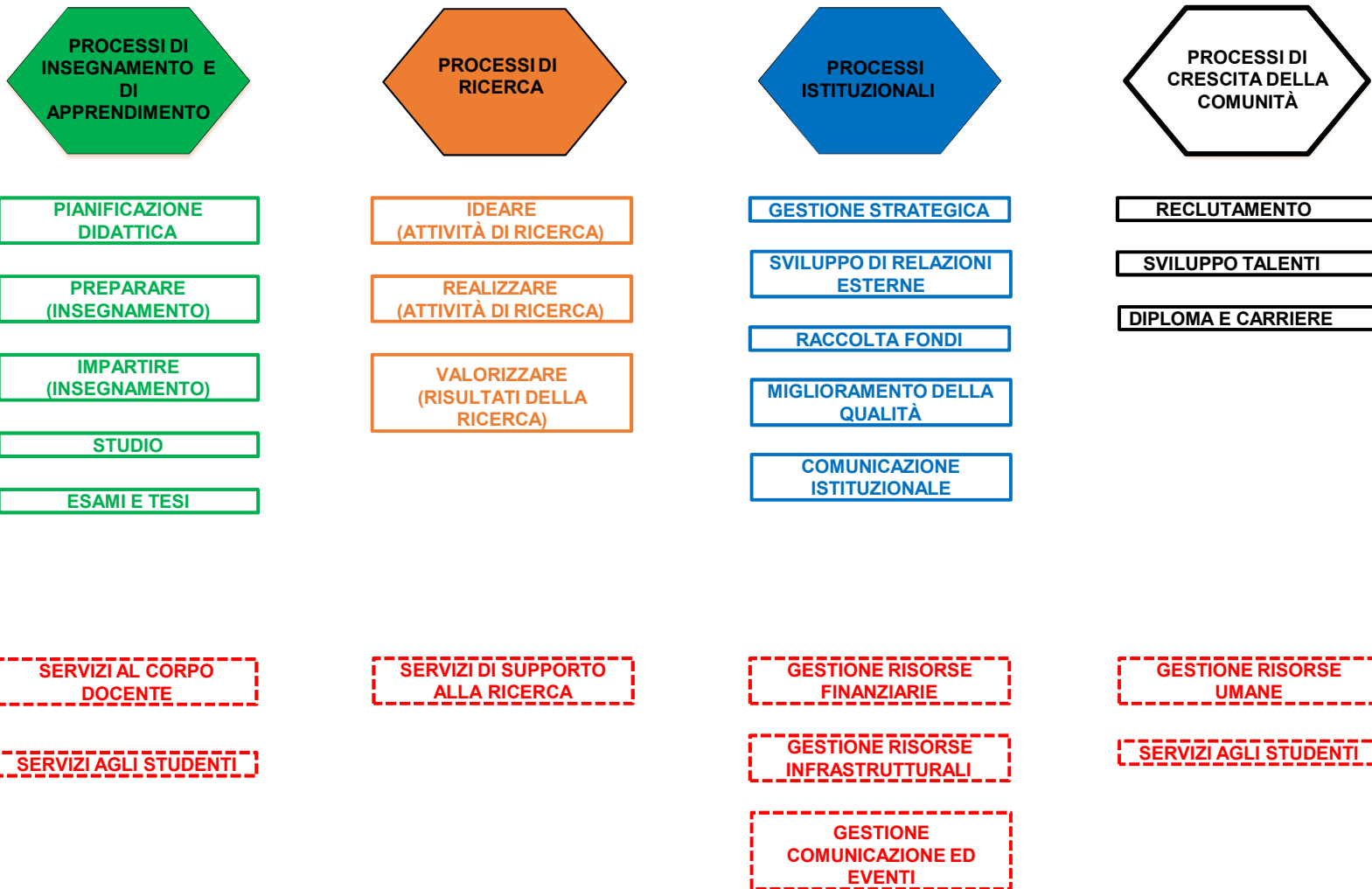
La CCQ esegue il controllo di qualità dei processi stabilendo un programma annuale di accertamento qualità e d'analisi a campione dei processi validati dell'USI secondo uno o più dei seguenti criteri:

- analisi di tutti i processi di un macroprocesso;
- analisi di una tematica di particolare interesse;
- approfondimento in vista dell'introduzione di cambiamenti a livello strategico;
- analisi di un processo in risposta a domande o esigenze specifiche;
- risposta a criticità riscontrate;
- ridefinizione del quadro di riferimento USI;
- su proposta del Servizio qualità;
- a discrezione della Commissione.

Il Servizio qualità fornisce il necessario supporto alla CCQ, e propone una serie di linee guida per impostare e agevolare il suo lavoro.

La CCQ dovrà stabilire una pianificazione annuale da presentare all'attenzione del Senato accademico e dovrà redigere almeno una volta all'anno un rapporto sul lavoro svolto. Il Senato accademico sulla base del rapporto della CCQ proporrà ai proprietari dei processi analizzati da un lato, e agli organi direttivi dell'USI dall'altro, la realizzazione dei miglioramenti da introdurre ed eventuali cambiamenti o correttivi.

QUADRO DI RIFERIMENTO DEI MACROPROCESSI USI

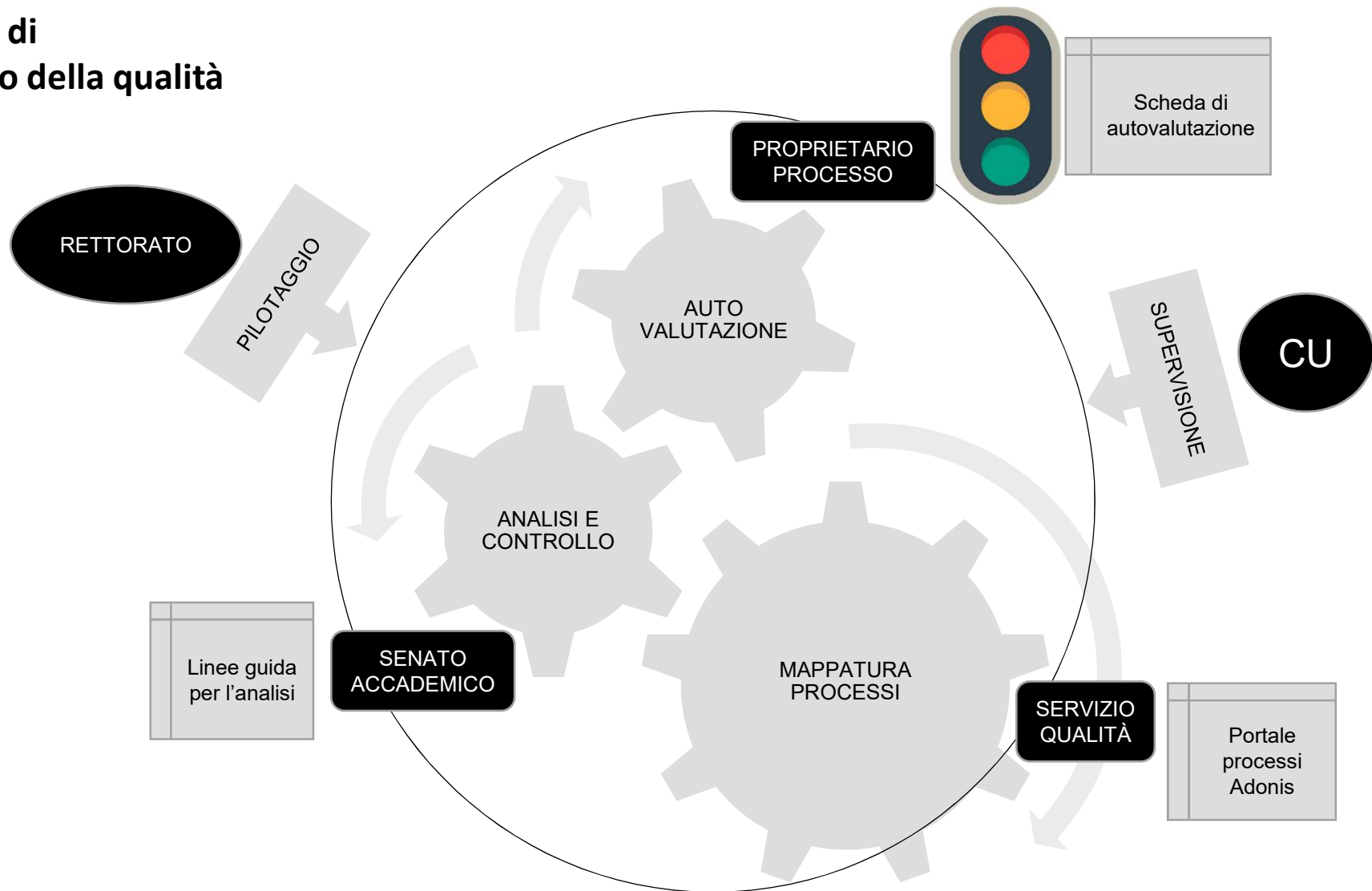


categorie principali

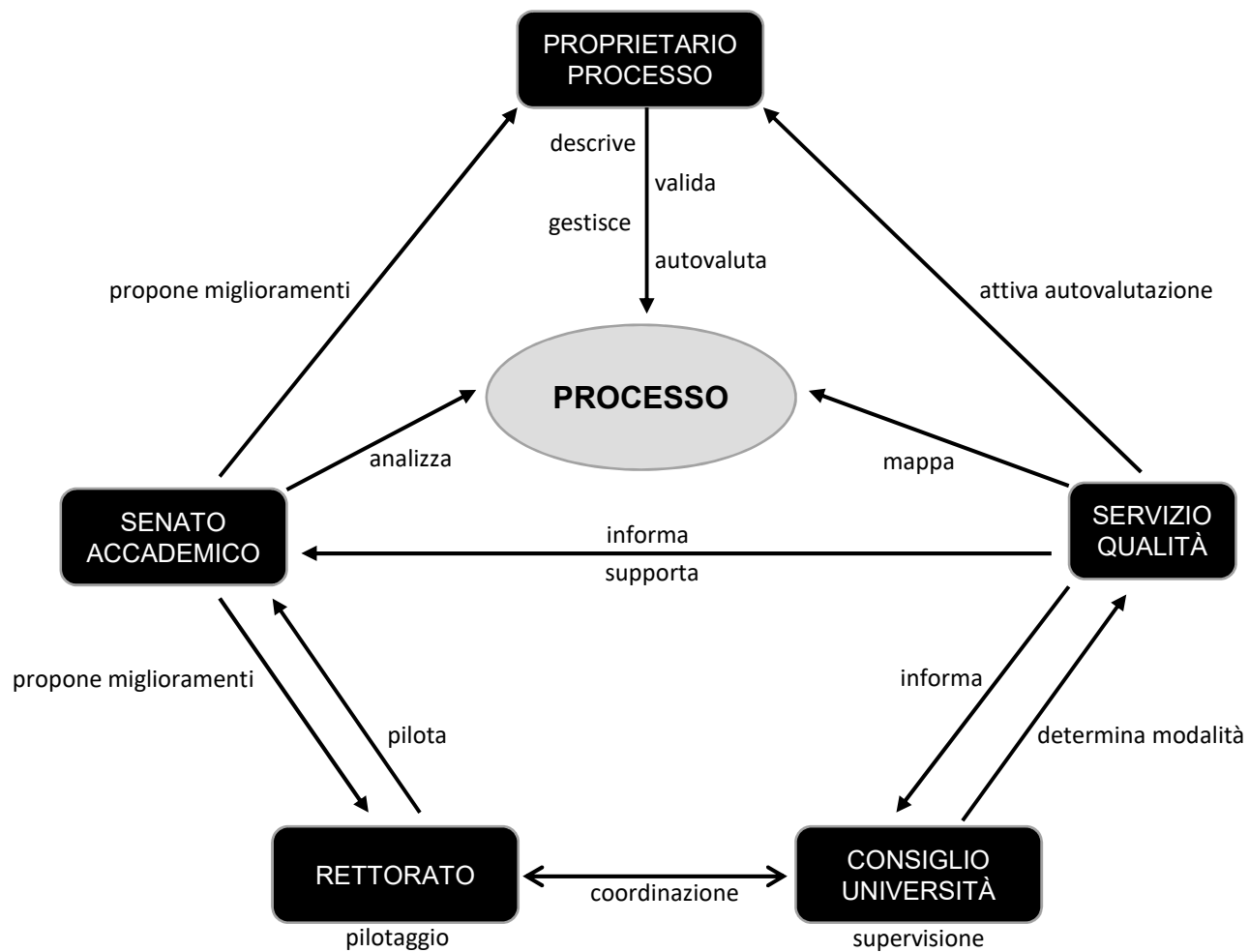
macroprocessi

PROCESSI DI SUPPORTO

Ciclo interno di accertamento della qualità



Interazione tra i vari attori



Compiti e responsabilità

	Consiglio dell'Università (*)	Rettorato	Senato accademico (**)	Servizio qualità	Proprietario di processo
Determina la modalità	X				
Formula proposte su metodologia e strumenti	X				
Esercita il pilotaggio e dirige l'esecuzione		X			
Fissa il quadro di riferimento dei macroprocessi		X			
Nomina la Commissione per la cultura della qualità (CCQ)			X		
Monitora l'autovalutazione dei processi			X	X	
Esegue l'analisi dei processi			X		
Propone miglioramenti ai processi			X		X
Propone la direzione della mappatura dei processi			X	X	
Esegue la mappatura dei processi USI				X	
Informa sullo stato dei lavori				X	
Descrive i processi					X
Valida i processi					X
Autovaluta i processi					X

* Consiglio dell'Università → Commissione di accreditamento

** Senato Accademico → Commissione per la cultura della qualità (CCQ)