

Dr. Vincenzo Tedesco

Direttore Amministrativo Scuola IMT Alti Studi Lucca

QUALITÀ E VALUTAZIONE: IL VALORE DELLE PERSONE



COSA SIGNIFICA QUALITA' ?

In ambito Aziendale:

«la qualità è indissolubilmente legata al prodotto ed al concetto di "soddisfazione" o scontento del cliente»

Joseph Juran*

*Joseph Juran (1951) «Quality Control Handbook»; (1964) «Managerial Breakthroughs»



LA QUALITA'

In ambito pubblico:

La CiVIT* con delibera n.3/2012 definisce le attività sui sistemi di qualità:

«Il miglioramento continuo dei servizi erogati dall'amministrazione a beneficio degli utenti».

*Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche ora divenuta ex art. 5 L. n. 125/2013 Autorità Nazionale Anti Corruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni (A.N.A.C.)



LA QUALITA'

Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici:

Atto di riferimento per la definizione degli **standard di qualità** è la **Carta dei Servizi** e che molte amministrazioni definiscono e pubblicano sul proprio sito istituzionale.



LA QUALITA'

La Carta dei Servizi specifica:

- Standard di qualità generali: l'insieme delle prestazioni afferenti al servizio in un dato intervallo di tempo assunto come riferimento.
- Standard di qualità specifici: le singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali.



La QUALITA' della Didattica

- dall'insegnamento (*teacher-centered*) all'apprendimento (*student-centered*): il buon docente è colui che crea buone opportunità di apprendimento (Biggs, 2003)
- logiche di lifelong learning e di life-wide learning: dall'*imparare* all'*imparare ad imparare* (Delors, 1996; Skolverket, 2000; Watson, 2003)
- formazione alle competenze con attenzione al mercato del lavoro (OCDE, 2012)
- nuove metodologie di insegnamento per diverse tipologie di utenza nella logica dell'apprendimento permanente (Alberici 2007; Federici & Ragone, 2008)
- una "comunità di docenti" per una "comunità di apprendenti" (Augé 1992; Fullan, 2001; Felisatti 2011)
- esigenza di una nuova ed elevata professionalità docente per l'innalzamento della qualità dell'apprendimento (OCDE 2012)



LA QUALITA'

La Definizione degli standard di qualità:

- Nella logica di miglioramento costante
- Prevedere adeguati meccanismi di monitoraggio e periodica revisione degli standard, che consentano l'individuazione delle criticità e la successiva adozione di specifiche azioni di miglioramento.



La Valutazione



LA VALUTAZIONE

Valutare la performance significa:

“Interpretare il contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che un soggetto (sistema, organizzazione, unità organizzativa, team, singolo individuo), apporta attraverso la propria azione, al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi, ed, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita».

Definizione questa rivolta a tutte le tipologie di personale presenti negli Atenei



Perché la valutazione?

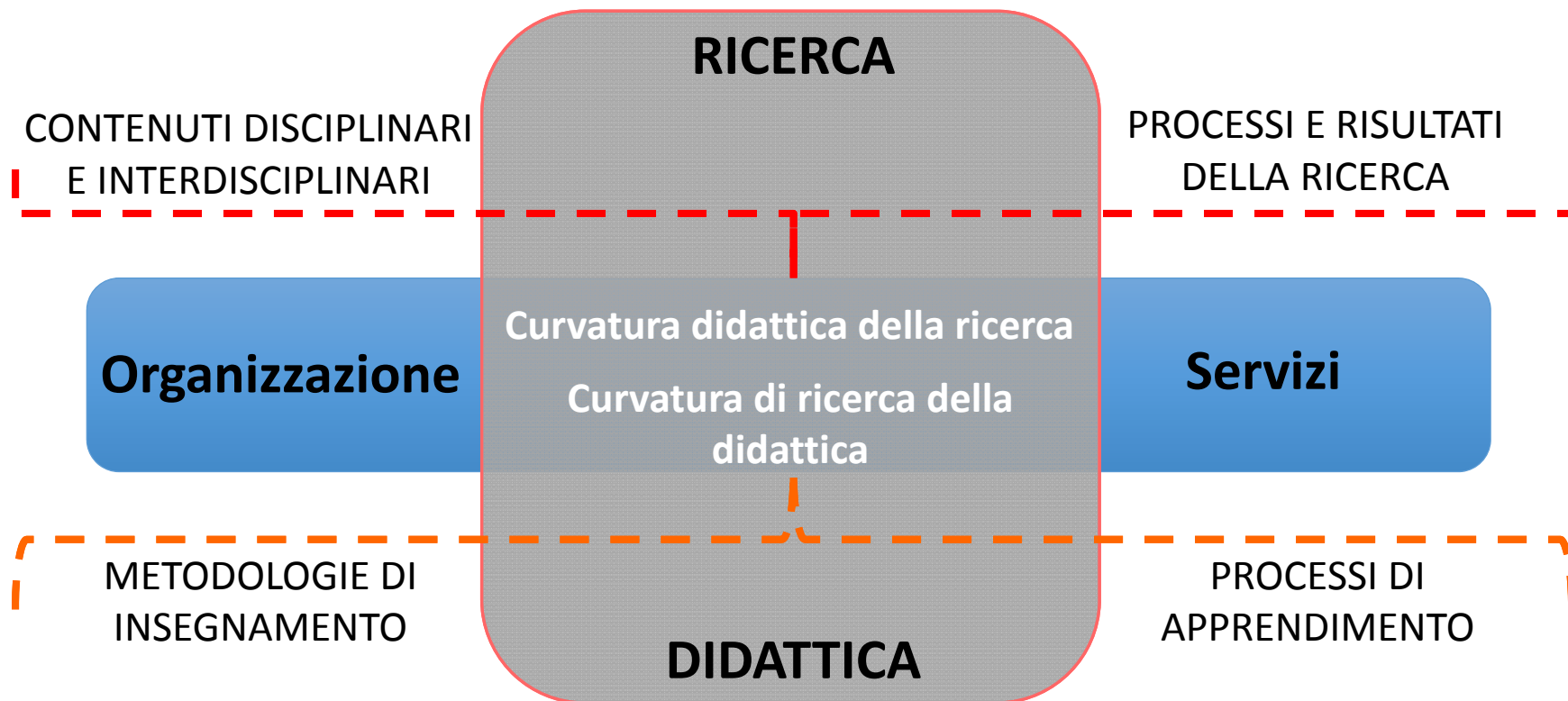
- Per migliorare le prestazioni orientandole verso un costante miglioramento della partecipazione dei singoli al raggiungimento degli obiettivi dell'ente.
- Per la crescita delle competenze professionali, attraverso la valorizzazione del merito.
- Per censire il potenziale umano e le competenze detenute in funzione delle attività e servizi erogati.
- Per rendere esplicito, trasparente e analitico il processo di valutazione informale presente in ogni ente superando i difetti di genericità e ambiguità dei sistemi informali di valutazione.



Le finalità della valutazione

- Orientare i comportamenti organizzativi verso obiettivi prevalenti o modalità nuove di lavoro;
- Sviluppare i Comportamenti di lavoro funzionali:
 - ✓ Comunicare con i colleghi
 - ✓ Lavorare in gruppo
 - ✓ Perseguire obiettivi comuni....
- Definire occasioni formalizzate di scambio di informazioni e valutazioni sulle condizioni di lavoro e su tutti gli aspetti di micro-organizzazione relative all'unità;
- Responsabilizzare;
- Innescare il processo di cambiamento;

La qualificazione dell'insegnamento





Caratteristica del Sistema di valutazione

- Non è un sistema perfetto
- Deve essere in continua evoluzione
- Deve essere progressivamente e utilmente applicato



LA VALUTAZIONE: Il Ruolo del NdV

La legge n. 240/2010, oltre al ruolo di verifica della **qualità dell'offerta didattica e della ricerca**, all'art. 2, c. 1 lett. r), ha attribuito ai NdV (Nuclei di Valutazione) delle università statali le funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), di cui all'art.14 del d.lgs. n. 150/2009, assegnandogli così tutti i compiti in materia di ciclo della **performance e trasparenza**.



LA VALUTAZIONE: Il Ruolo del NdV

1- Valutazione della Performance:

- Promuovere, supportare e garantire la validità metodologica dell'intero sistema di gestione della performance, nonché la sua corretta applicazione.
- Elaborare una relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e controllo.
- Garantire la correttezza dei processi di misurazione e valutazione, nonché dell'utilizzo dei premi.



LA VALUTAZIONE: Il Ruolo del NdV

2- Verifica del Sistema AQ (Assicurazione della Qualità):

- valuta se l'ateneo, tramite il Presidio della Qualità (PQ) e le strutture di AQ a livello di CdS e di Dipartimenti, ha progettato l'AQ in maniera adeguata e ne verifica la effettiva implementazione.
- Il Nucleo deve soffermarsi sul aspetto dinamico dell'analisi valutativa, mettendo in evidenza gli elementi –contestuali, situazionali e sistemici– che ostacolano o agevolano l'adozione sostanziale del sistema di Qualità nel proprio ateneo.



Il ruolo delle Persone nel sistema di Valutazione della qualità:

Elemento per valutare la qualità:
ELEMENTO ATTIVO

Le persone sono sottoposte alla valutazione della performance professionale



Il ruolo delle Persone nel sistema di Valutazione della qualità:

Elemento di valutazione della qualità:
ELEMENTO PASSIVO

Le persone sono parte integrante del sistema di valutazione in quanto valutano i servizi, l'offerta formativa degli atenei e il personale docente



Elemento Attivo vs. Elemento Passivo

- Non sono elementi contrapposti
- Non devono essere l'uno all'ombra dell'altro



Trasparenza dei risultati



LE PERSONE

- Elemento “essenziale” che costituisce la qualità degli atenei e dei servizi.
- È importante dare valore alle persone coinvolte nel sistema di misurazione della qualità in quanto loro stesse sono l’elemento che può garantire la qualità del nostro ateneo.
- Consapevolezza del risultato della valutazione della performance = intuire il risultato della valutazione che verrà fatta dell’ente e quindi se gli standard di qualità sono stati raggiunti oppure no.



Un caso particolare...

Il Bilancio sociale di ateneo

- l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato.
- evidenza, in termini economici, sociali e culturali, l'impatto delle attività dell'ateneo a beneficio del territorio, innescando un circolo virtuoso che contribuisce allo sviluppo della comunità locale basandosi sull'analisi di dati e questionari volti agli stakeholder sia interni che esterni.



Un caso particolare...

Il Bilancio sociale di ateneo



Altro elemento essenziale per :

- La Valutazione dell'Ateneo e la misurazione della qualità
- Enfatizzare il valore alle persone coinvolte nel Bilancio



Obiettivi della Scuola IMT

- Promuovere le proprie attività e i propri risultati d'accordo con il Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento (AVA) anche se esso fa riferimento ai primi due livelli della formazione universitaria (corsi di studio) e non al III livello del dottorato.
- Redigere comunque la Relazione sui Nuclei di Valutazione cercando di ottimizzare la struttura prevista dalle linee guida ANVUR alla propria organizzazione.



Ogni struttura dell'amministrazione dovrà pertanto definire i propri servizi attraverso una scheda che indica:

- le principali caratteristiche del servizio erogato;
- la tipologia di utenza che usufruisce del servizio (interna ed esterna);
- le modalità di accesso al servizio stesso (contatti, procedure etc.);
- il livello di qualità attualmente garantito (laddove è possibile si misura attraverso orari di
- accesso, tempi di risposta, disponibilità etc.);
- il livello quantitativo (laddove è possibile si misura attraverso indicatori numerici)
- etc.



La Valutazione IMT

Il sistema di valutazione del personale è stato oggetto di una revisione radicale con l'obiettivo di individuare un chiaro sistema di obiettivi "a cascata" dalla Direzione Amministrativa agli uffici, nuovi criteri per l'assegnazione degli incarichi di responsabilità e delle funzioni specialistiche criteri per la pesatura degli uffici e delle posizioni organizzative e il correlato riconoscimento delle indennità.

Sia il Direttore Amministrativo (la cui valutazione spetta al Consiglio Direttivo su proposta del Nucleo di Valutazione) sia i responsabili degli uffici, sia i responsabili dei procedimenti, sono valutati in base ad un giudizio che tiene conto del raggiungimento di obiettivi e di comportamenti organizzativi.



Per raggiungere un livello alto di qualità,
occorre una partecipazione attiva all'intero
progetto da parte di tutte le funzioni aziendali.
(Joseph Juran)*

*Joseph Juran (1951) «Quality Control Handbook»; (1964) «Managerial Breakthroughs»



Grazie per l'attenzione!!

vincenzo.tedesco@imtlucca.it

diramm@imtlucca.it

