



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

Politiche della Qualità di Ateneo

Adeguamento a seguito della pubblicazione
del Piano Strategico di Ateneo 2022-2024

Approvazione	Senato Accademico, 10 dicembre 2019
Revisione n. 1	Senato Accademico, 15 marzo 2022

Sommario

INTRODUZIONE DEL RETTORE	3
POLITICHE DELLA QUALITÀ.....	4
Scopo	4
Destinatari	4
Applicazione	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
DECLINAZIONE DEI PRINCIPI.....	5
Centralità dello studente.....	5
Trasparenza, legalità e integrità	5
Inclusione, parità di genere e attenzione al benessere delle persone.....	6
Internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità.....	6
Ascolto e coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni	7
Sostenibilità e tutela dell’ambiente	7
OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	8

INTRODUZIONE DEL RETTORE

Nulla sarà più come prima, lo si dice spesso nella propria vita, e la pandemia ha reso il vezzo quasi un mantra: le esperienze drammatiche collettive mutano davvero i percorsi della storia, senza tuttavia che ciò accada in modo lineare e prevedibile. Può mutare la percezione della realtà, dunque, ma lo sguardo, che noi dobbiamo ad essa, va esercitato con profonda consapevolezza per comprenderne le qualità.

Comprenderne, appunto, le qualità. È questo un processo storico, legato ai vari gradi dell'operatività dei singoli che, con le loro operazioni, costituiscono il valore di un'esperienza comunitaria. Per costruire qualità e farla diventare sistema è in primo luogo necessario saper guardare: in un'epoca che sembra a volte elogiare l'intermittenza e la giocosa superficialità dello sguardo, si deve e si vuole invece evidenziarne la stratificazione, la complessità, la volontà di coglierne le analogie, le fratture e le continuità che stabilisce tra le apparizioni. Lo sguardo, a partire dal discontinuo che si insinua tra le varie immagini, tra l'apparire disgiunto delle parti, afferra quelle leggi di continuità che si stabiliscono tra le cose, quei rapporti che la relazione temporale in cui esso si compie simboleggia. Leggi in cui i fenomeni non sono atomistiche entità isolate, che vanno spiegate volta per volta, ma sono rapporti essenziali tra cose che, una volta descritti, rivelati ed esibiti, costituiscono la fondazione di nuove configurazioni.

L'università si sta forse abituando a tali percorsi e alla loro formalizzazione, cercando di non trasformarli in formalismo. Se ciò accade, se si cerca di farlo accadere, è perché in questi anni si è provato a rispondere espressivamente a stimoli spesso esteriori, cercando di trasformarli in orizzonti di possibilità. La qualità, la ricerca della qualità, può diventare uno stile. E lo stile è, al tempo stesso, un lavoro di "scoperta", un "metodo" di analisi e il tentativo di cogliere come le analogie tra le cose che si offrono alla pratica sperimentale siano radicate nella natura stessa delle cose: non ci si limita all'aspetto esterno delle forme, ma si mira a coglierne la struttura e l'organizzazione interna. Non è un procedimento casuale, bensì segna la volontà di istituire un insieme, una "specie" di organizzazione che ha lo scopo di manifestare la sua interna vita nella totalità. La qualità non si esaurisce in un discorso perché ha bisogno della concretezza di azioni reali. E uno stile deve saper guardare ai processi, trovandone il senso, e cercando al tempo stesso la strada del metodo.

L'assicurazione della qualità non può perciò essere vissuta come una moda tra le tante o come l'esito funesto dell'università humboldtiana ormai dissolta. Se l'università è, come è, luogo di formazione, cioè di crescita continua, la qualità, anche quando passa attraverso processi formali, è un fine da raggiungere, un percorso da seguire. O, in modo ancora più semplice, un obiettivo. In un'epoca di comunicazione pervasiva e invadente, in cui l'apparenza sembra dominare, il percorso di UNIMI è differente: abbiamo raggiunto la valutazione A nella visita CEV di ANVUR non in virtù di proclami, ma lavorando collettivamente e giorno dopo giorno, fianco a fianco docenti, personale tecnico e amministrativo e studenti. Molto semplicemente, ci abbiamo creduto e siamo migliorati non solo perché così ci hanno detto, ma perché, appunto, abbiamo collettivamente messo in atto processi e costruito percorsi. Non dimentichiamo questo risultato: e se la retorica ci impone di dire che è un punto di partenza, consideriamolo invece un punto di arrivo. Non perché la qualità, e la sua ricerca, si sia conclusa con la valutazione positiva di ANVUR, ma perché quel risultato, il nostro risultato, è uno stimolo per rinnovarci, non per rimanere bloccati. Qualità si coniuga in molti modi: troviamone anche di nuovi, per i nuovi obiettivi che ci siamo proposti nel Piano strategico e che le circostanze storiche ci presenteranno nei prossimi anni.

Elio Franzini

POLITICHE DELLA QUALITÀ

Scopo

Le Politiche della Qualità di UNIMI, ispirate agli *Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG) in the European Higher Education Area (EHEA)*¹ e ai requisiti di accreditamento del Sistema AVA previsti dalla normativa vigente², hanno lo scopo di indirizzare le modalità con cui l'Ateneo intende raggiungere i propri obiettivi e di attuare il ciclo di azioni necessarie per l'attuazione del miglioramento continuo.

Ai principi e ai criteri definiti dalle Politiche della Qualità devono coerentemente richiamarsi tutti i processi messi in atto per l'attuazione degli obiettivi indicati nel Piano Strategico di Ateneo e nei Piani Triennali dei Dipartimenti.

Destinatari

Le Politiche della Qualità definite nel presente documento rappresentano l'impegno che l'Ateneo si assume nei confronti:

- degli studenti e delle loro famiglie
- del personale dell'Ateneo (docenti e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario)
- dei portatori di interessi interni ed esterni all'Ateneo
- delle istituzioni nazionali ed europee
- degli ordini professionali, delle imprese e delle associazioni
- della comunità scientifica nazionale ed internazionale
- di tutti gli altri Enti, Istituzioni, Università coinvolti nella Ricerca e nell'Alta Formazione.

Applicazione

Le Politiche della Qualità, approvate dagli Organi di governo e condivise con tutta la comunità accademica, trovano attuazione attraverso l'assetto organizzativo e la pianificazione strategica dell'Ateneo. Vengono realizzate dagli attori interni e dalle strutture di riferimento, sono monitorate e promosse dal Presidio della Qualità e sono valutate dal Nucleo di Valutazione. L'applicazione dei loro principi secondo i criteri definiti deve trovare riscontro nella concreta e misurabile percezione del miglioramento delle attività della Didattica, della Ricerca e di Terza missione nonché delle attività amministrative e gestionali.

Per incrementare la diffusione di una "cultura della qualità", in attuazione degli indirizzi strategici e degli obiettivi di AQ di Ateneo, UNIMI ha implementato un "Sistema di Gestione della Qualità" (SGQ) conforme alla norma ISO 9001:2015, avente ad oggetto le attività svolte dalle Strutture amministrative, tecniche e bibliotecarie dell'Ateneo³. La conformità del SGQ alla normativa di riferimento è attestata⁴ da un Organismo terzo di Certificazione e viene sottoposta a verifiche di sorveglianza periodiche.

¹ https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

² <http://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico>

³ <https://work.unimi.it/servizi/125996>

⁴ Certiquality Certificato Corporate n. 29679

PRINCIPI FONDAMENTALI

UNIMI definisce la Qualità come l'unica modalità possibile mediante la quale realizzare la propria missione ed i propri obiettivi e promuove lo sviluppo a tutti i livelli della cultura della Qualità.

UNIMI adotta un sistema di Assicurazione della Qualità ispirato al Sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario) e fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento continuo della Qualità di Didattica, Ricerca e Terza Missione e di tutte le attività organizzative, amministrative e gestionali. Il sistema di Assicurazione della Qualità di UNIMI ha come obiettivo principale l'esercizio di un'autonomia responsabile nell'uso delle risorse pubbliche e nei comportamenti collettivi e individuali relativi all'esercizio delle proprie attività.

UNIMI si impegna a migliorare e implementare costantemente il proprio sistema per l'Assicurazione della Qualità e a proporlo all'intero comunità accademica come metodo condiviso di programmazione, monitoraggio dell'efficienza e analisi dell'efficacia delle attività dei singoli e delle strutture, come collante e ossatura dello sviluppo dell'Ateneo definito dal Piano Strategico, come percorso di crescita collettiva e individuale, come strumento di valorizzazione e integrazione reciproca delle competenze del personale docente e del personale TAB, come incentivo alla creazione di valore pubblico.

UNIMI persegue questi principi fondamentali di Qualità, di seguito indicati senza valenza di priorità:

- Centralità dello studente
- Trasparenza, legalità e integrità
- Inclusione, parità di genere e attenzione al benessere delle persone
- Internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità
- Ascolto e coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni
- Sostenibilità e tutela dell'ambiente.

Questi principi fondamentali devono orientare l'Ateneo verso un miglioramento continuo e rappresentano una sorta di patto con la società civile circa la Qualità delle attività formative, di Ricerca e di Terza Missione di UNIMI.

Essi vengono declinati in maniera specifica attraverso le diverse attività svolte dall'Ateneo nell'interesse dei loro destinatari e trovano coerente riscontro in una serie di obiettivi di Assicurazione della Qualità indicati nel Piano Strategico 2022-2024.

DECLINAZIONE DEI PRINCIPI

Centralità dello studente

UNIMI aderisce ai principi contenuti negli *Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG) in the European Higher Education Area (EHEA)* promuovendo la centralità dello studente durante il percorso formativo, nella convinzione che stimolarne il coinvolgimento, la partecipazione e la motivazione comporti significativi benefici in termini di apprendimento.

UNIMI si adopera affinché tutte le sue missioni (Didattica, Ricerca e Terza Missione) convergano e si integrino in funzione dello studente e del suo percorso formativo. UNIMI si impegna a garantire un costante miglioramento dell'esperienza formativa e un forte legame della stessa con il mondo esterno; ad assicurare una formazione adeguata agli standard europei, accessibile a tutti gli studenti, rispettosa e attenta delle specificità individuali di ognuno, degli elementi di vantaggio o di vulnerabilità; a incrementare costantemente con ogni mezzo disponibile, il diritto allo studio, inteso quale sistema integrato di servizi in grado di rendere tutti gli studenti protagonisti dell'Università come motore formativo e scientifico di impatto nazionale e internazionale.

L'Ateneo incoraggia l'ascolto, la consultazione e il coinvolgimento degli studenti nei processi decisionali promuovendo attivamente la rappresentanza negli Organi.

Trasparenza, legalità e integrità

UNIMI intende sviluppare e implementare costantemente tutte le azioni e gli strumenti di tutela e controllo in materia di trasparenza, legalità e integrità per essere pienamente *accountable* al suo interno e nei confronti della società; si

impegna attivamente nella promozione dei valori di trasparenza, legalità e integrità nella Didattica, nella Ricerca, nella Terza Missione e in tutte le attività gestionali e amministrative, ben consapevole della loro centralità per l'Assicurazione della Qualità; definisce chiaramente i ruoli e le responsabilità al suo interno, al fine di rendere trasparenti tutti i processi decisionali e gli obiettivi preposti, le strategie per ottenerli e i risultati attesi; si impegna ad adottare una gestione trasversale e integrata, rispetto alle responsabilità funzionali, di tutti i processi, nell'ottica di garantire agli utenti interni e esterni alti standard di servizio e assicurarne il continuo miglioramento. UNIMI intende accompagnare l'implementazione delle regole a servizio di trasparenza, legalità e integrità con un'adeguata opera di sensibilizzazione e formazione, promuovendo attività divulgative e formative per diffondere la cultura della legalità.

Obiettivo prioritario è il recepimento proattivo delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione e la loro declinazione in base alla specificità della realtà universitaria

Per quanto riguarda l'*accountability* rispetto ai prodotti della Ricerca, UNIMI persegue come prioritari i principi di *Open Science*, volti a garantire un accesso aperto ai risultati della produzione scientifica ottenuti mediante finanziamenti pubblici. Avvalendosi di una apposita commissione per l'*Open Science*, UNIMI si impegna costantemente ad applicare i principi internazionali per l'accesso aperto ai prodotti e ai dati della ricerca scientifica, in accordo con la dichiarazione di Messina⁵ sottoscritta dal nostro Ateneo (già dal 2005) a sostegno della dichiarazione di Berlino⁶ e con il documento della LERU *Open science and its role in Universities*⁷. UNIMI promuove e garantisce il rispetto della *Research Integrity*, organizzando iniziative di formazione per la comunità accademica, con particolare attenzione ai giovani in formazione alla ricerca.

Inclusione, parità di genere e attenzione al benessere delle persone

UNIMI ritiene il benessere della comunità accademica un obiettivo centrale a cui orientare costantemente le proprie scelte e considera l'uguaglianza, l'attenzione alle diversità, l'inclusione quali elementi imprescindibili per raggiungere tale obiettivo. UNIMI opera per il superamento di ogni discriminazione di genere, sia promuovendo molteplici presidi di tutela per creare un ambiente improntato a parità tra i sessi e per sensibilizzare la comunità accademica sul tema della violenza di genere, sia attivando azioni concrete ed efficaci volte a superare tutte le discriminazioni culturali, razziali, religiose, di orientamento sessuale e legate alle disabilità. UNIMI si impegna a potenziare la rete di referenti per le politiche di genere a livello dipartimentale e a sviluppare un "*Hub di inclusione sociale*" sul territorio, volto a promuovere attività didattica, di ricerca, di formazione, in materia di contrasto alle discriminazioni.

UNIMI considera le disabilità un fattore di arricchimento e di integrazione per tutta la comunità. Anche in questo ambito l'Ateneo attua azioni mirate e si avvale di servizi e strutture specificamente dedicati, impegnandosi a implementarli costantemente. UNIMI si adopera per la tutela dei diritti dei rifugiati e della loro accoglienza in Ateneo. Al fine di garantire un ambiente improntato al benessere della persona, l'Ateneo garantisce servizi di supporto psicologico agli studenti e presidi di tutela per tutto il personale.

Internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità

La realizzazione concreta di uno spazio multiculturale, plurilinguistico e transnazionale delle Università è per UNIMI un impegno che deve permeare tutte le proprie attività.

UNIMI considera questo principio un obiettivo strategico prioritario e si impegna a promuovere l'internazionalizzazione del percorso di studio e di formazione, favorendo la mobilità degli studenti attraverso programmi di studio all'estero, programmi internazionali di doppia laurea, esperienze internazionali alternative, facilitando sessioni di apprendimento interattivo e sostenendo forme di collaborazione e co-progettazione tra Atenei. UNIMI promuove lo sviluppo di queste iniziative nell'ambito di reti di Atenei che condividano gli stessi obiettivi educativi e di ricerca e si impegna a essere parte attiva della *European University Alliance 4 EU+* per la progettazione e la sperimentazione un nuovo modello di sviluppo del sistema educativo europeo

UNIMI, in quanto *Research-intensive University*, favorisce la dimensione internazionale della Ricerca; in conformità con la Carta europea dei ricercatori, incoraggia tutte le forme di mobilità nell'ambito di una politica globale delle risorse umane e tiene conto, nei sistemi di valutazione della carriera e di avanzamento professionale dei ricercatori, del valore della mobilità stessa.

⁵ http://cab.unime.it/decennale/wp-content/uploads/2014/03/Dich_MessinaITA.pdf

⁶ https://openaccess.mpg.de/67682/BerlinDeclaration_it.pdf

⁷ <https://www.leru.org/publications/open-science-and-its-role-in-universities-a-roadmap-for-cultural-change->

UNIMI, anche mediante la partecipazione alla *League of European Research Universities* (LERU), favorisce attività di scambio di buone pratiche a livello internazionale e si impegna ad adottare standard e linee guida che favoriscano l'apertura internazionale dell'Ateneo.

Ascolto e coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni

UNIMI promuove l'ascolto e il coinvolgimento di tutta la comunità accademica e dei portatori di interessi interni ed esterni.

Per quanto concerne la definizione delle proprie strategie di sviluppo, UNIMI ritiene indispensabile promuovere la consultazione preventiva di tutte le componenti interne e la condivisione degli obiettivi e dei metodi per raggiungerli.

Per quanto riguarda l'offerta formativa, UNIMI promuove una revisione periodica che tenga conto sia degli esiti del monitoraggio dei Corsi di studio in termini di iscrizioni, regolarità e sbocchi occupazionali sia delle indicazioni degli studenti. UNIMI attribuisce importanza strategica al percorso di progettazione dell'offerta formativa in connessione con la società e il mondo del lavoro; promuove pertanto una corretta, costante e proficua consultazione con i portatori di interessi esterni per adattare la propria offerta formativa all'evoluzione repentina del mondo delle professioni e ai rapidi mutamenti economico-sociali, e aumentare i possibili sbocchi occupazionali dei diversi Corsi di studio.

Per quanto riguarda la Ricerca e la Terza Missione, UNIMI promuove un costante ascolto e coinvolgimento dei propri competenti interlocutori scientifici, politici e sociali, allo scopo di attrarre consenso e dunque fondi e investimenti pubblici e privati da parte di tutti i portatori d'interesse esterni. UNIMI si pone l'obiettivo di incrementare l'"impatto" della propria produzione scientifica e intellettuale, inteso come influenza della ricerca sulla società, come trasmissione benefica di esperienze, conoscenze, scoperte e linee di pensiero attraverso ricerca di base, ricerca applicata e ricerca traslazionale, *public engagement* e attività educative, imprenditoriali e sociali in grado di influenzare i decisori, le politiche pubbliche e le pratiche professionali.

Sostenibilità e tutela dell'ambiente

UNIMI promuove attivamente i principi e gli obiettivi previsti nell'Agenda2030 delle Nazioni Unite (*2030 Agenda for Sustainable Development*)⁸ assumendo un ruolo da protagonista sul territorio, per i suoi ambiti di competenza, per quanto riguarda la sostenibilità e la tutela ambientale. A tal fine, l'Ateneo adotta una struttura di supporto organizzativo dedicata alle azioni di sostenibilità (ad esempio le iniziative volte alla riduzione delle emissioni e dell'uso della plastica, al risparmio energetico e alla promozione di una mobilità sostenibile) e si impegna a implementarle costantemente

L'Ateneo, quale agente responsabile dell'educazione dei cittadini, sente il dovere di contribuire a creare le condizioni per una diffusa e consapevole cultura della sostenibilità in tutte le sue declinazioni, promuovendo percorsi di Educazione per lo Sviluppo Sostenibile per gli studenti e il personale.

⁸ <https://sdgs.un.org/2030agenda>

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

I principi fondamentali delle Politiche di Qualità, cui si ispirano nel complesso le missioni e tutte le attività dell'Ateneo, trovano coerente riscontro in una serie di obiettivi di Assicurazione della Qualità indicati nel Piano strategico 2022-2024⁸ come illustrato dalle tavole seguenti.

POLITICHE DELLA QUALITÀ	Obiettivi strategici PSA 2022-2024				
	<i>Un'internazionalizzazione di Qualità</i> AQ1	<i>Allineare l'offerta formativa alle sfide attuali</i> AQ2	<i>I Dipartimenti protagonisti della programmazione e monitoraggio della ricerca</i> AQ3	<i>Amministrazione digitale ed evidence based</i> AQ4	<i>Un grande progetto per il sistema dei servizi agli studenti</i> AQ5
Centralità dello studente					
Trasparenza, Legalità e integrità					
Internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità					
Ascolto e coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni					
Inclusione, parità di genere e benessere					
Sostenibilità e tutela dell'ambiente					

⁸ Il PSA 2022-2024 non cancella bensì prosegue il precedente, va letto quindi in continuità con esso e le politiche della qualità approvate nel 2019