

Università degli Studi di Padova  
Corso di Studi in Medicina Veterinaria  
Settimana per il miglioramento della didattica

20 novembre 2019 – ASSEMBLEA

**Anna Mazzi**

**QUALITY ASSURANCE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO:  
SIAMO TUTTI IN PRIMA LINEA**

# 改善

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

KAIZEN significa «cambiare in meglio»

È la composizione di due termini giapponesi, KAI (cambiamento, miglioramento) e ZEN (buono, migliore)

È stato coniato nel 1986 per descrivere la filosofia di business che supportava i successi dell'industria nipponica negli anni '80 (Toyota e Toyotismo)

- In **organizzazione aziendale** è una strategia di management basata sulla convinzione che tutti gli aspetti di un'organizzazione possano essere costantemente migliorati
- In **business management** è legato a strumenti di efficienza come lean manufacturing, just-in-time, total quality management, kanban, controllo statistico di processo
- In **behavioural strategy** è legato ad approcci bottom-up come coaching, team building, leadership motivazionale, psicoterapia di gruppo



PERCHE' PARLARNE IN MV?

# QUALITY ASSURANCE

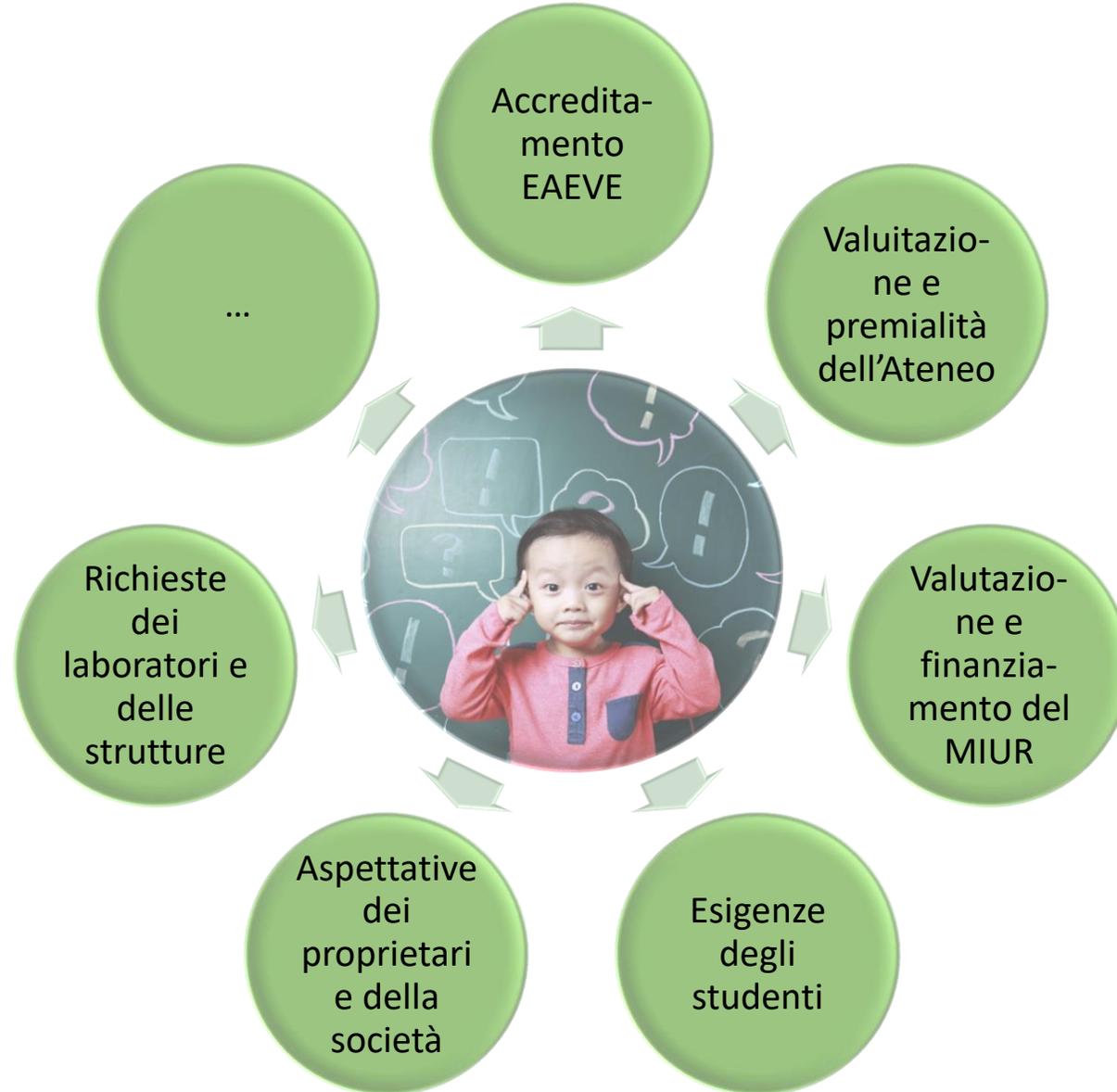
È l'insieme delle attività volte a garantire il soddisfacimento di requisiti di qualità, che possono riguardare la produzione, la progettazione, gli acquisti, la consegna, l'installazione, l'assistenza post vendita

- **18° secolo a.C., Codice di Hammurabi:** regole per la realizzazione di una casa
- **1450 a.C., Antico Egitto:** come verificare la perpendicolarità di un blocco di pietra
- **1920, USA:** FORD modello T primo prodotto standardizzato – Controllo di prodotto
- **1959, USA, settori militare, navale, aerospaziale:** MIL-Q-9858A primo standard di assicurazione qualità
- **OGGI:** verifiche di conformità, controlli qualità interni, VEQ, collaudi, autorizzazioni, accreditamenti, certificazioni, ...



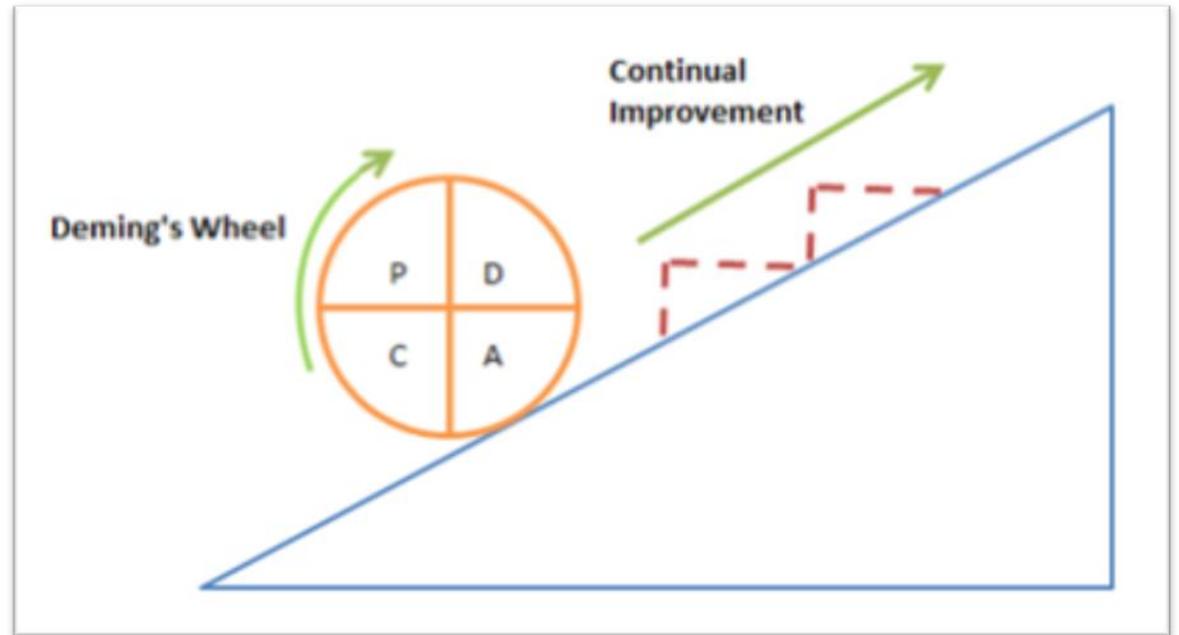
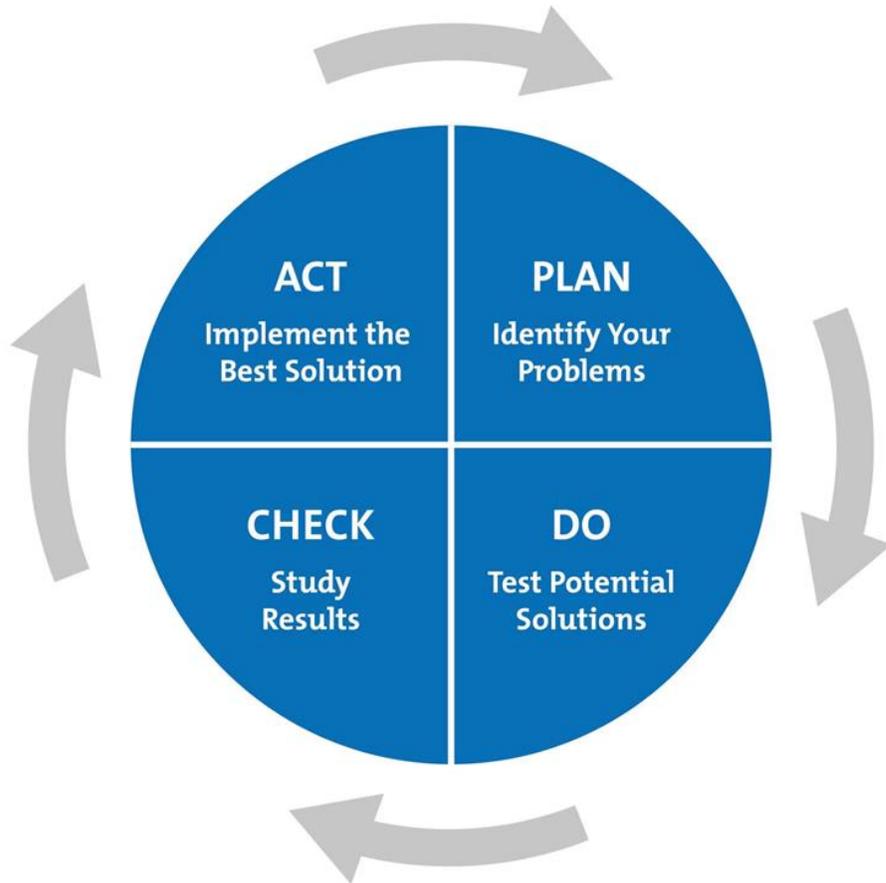
**PERCHE' PARLARNE IN MV?**

# Quality assurance e miglioramento continuo in MV UniPd: una necessità

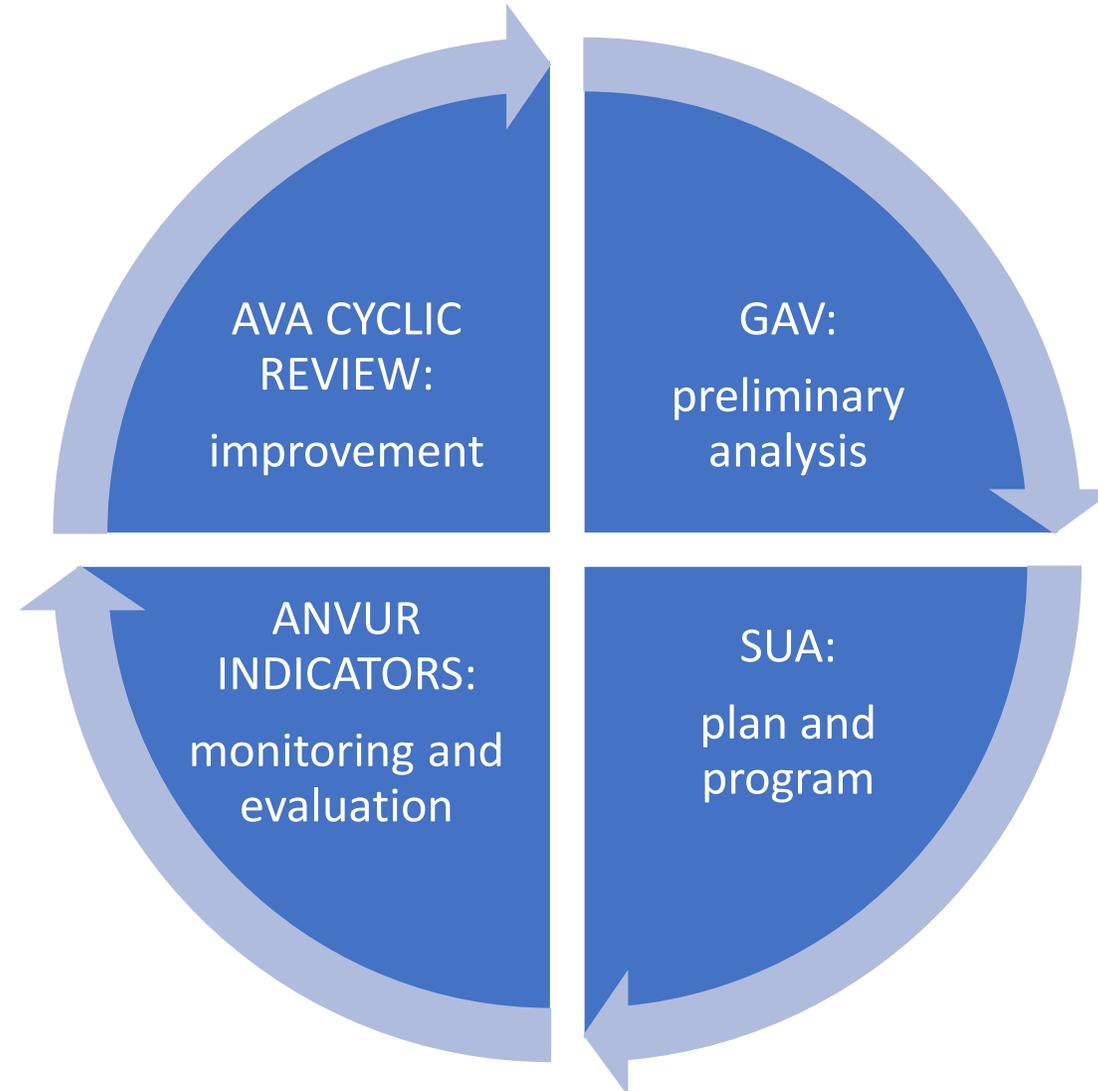


# IL CICLO P-D-C-A COME METODOLOGIA

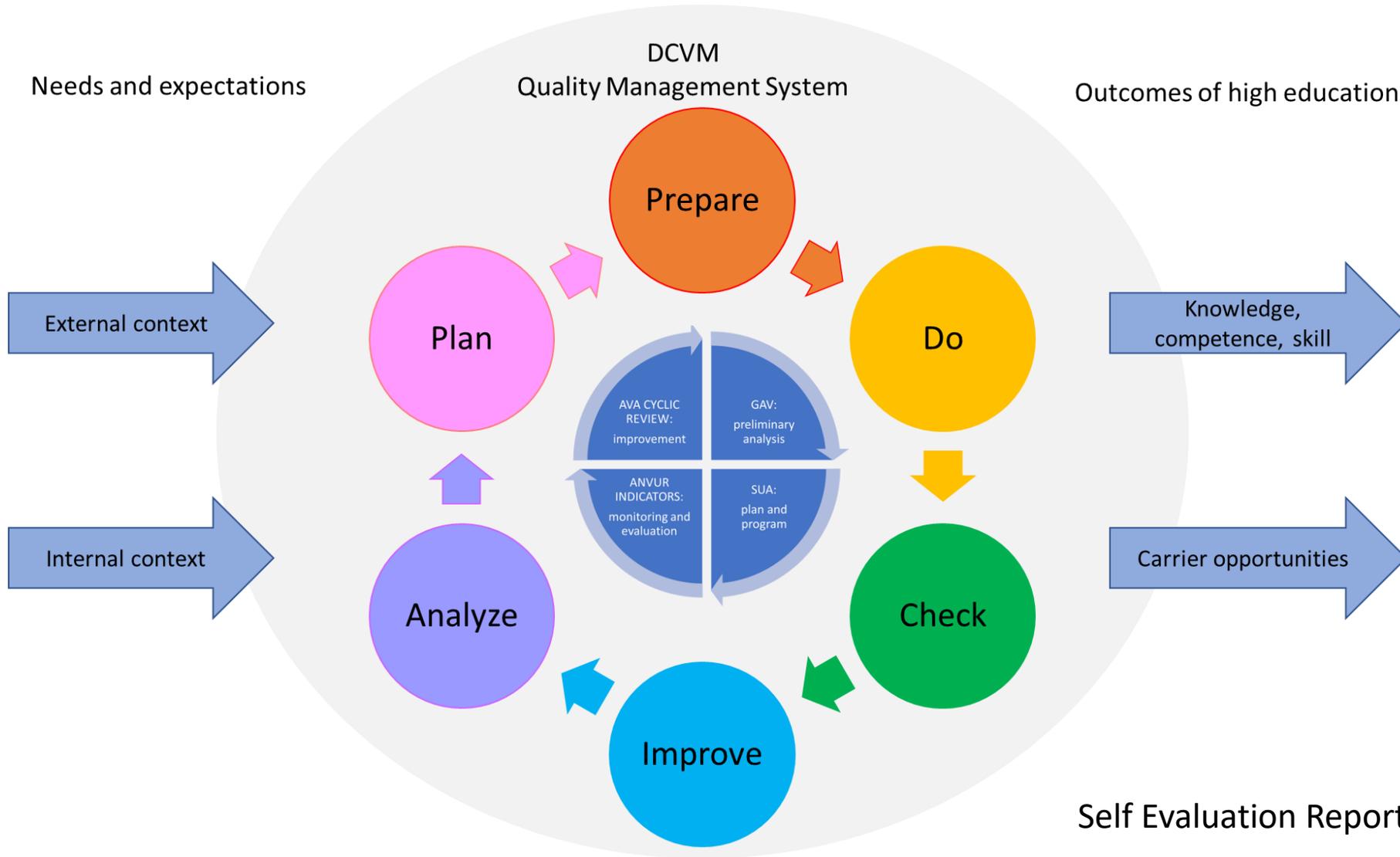
[Deming, 1986]



# LE RICHIESTE MIUR E UNIPD PER IL QUALITY ASSURANCE E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO



# LE SCELTE DI MV UNIPD PER IL QUALITY ASSURANCE E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO



Self Evaluation Report – cap. XI

Fasi PDCA	Attività realizzate
PLAN	Revisione dell'ordinamento del corso di studi
	Introduzione del logbook elettronico
	Sito del corso di studi IT/EN
	Regolamento del corso di studi e regolamento del tirocinio
DO	Aggiornamento dei syllabi e utilizzo del moodle
	Manuale per la sicurezza in tirocinio, esercitazione e tesi
	Formazione ai tutor, Change agents, T4L, workshop per docenti
	Dialogo con i portatori di interesse, confronto con altri CdS
CHECK	Gestione dei reclami e delle segnalazioni
	Analisi delle criticità e audit interni
	Indicatori ANVUR e Almalaurea, portale carriere studenti Unipd
	Valutazione della didattica e dei tirocini
	Valutazione degli esami e della didattica innovativa
ACT	Risoluzione delle problematiche
	Monitoraggio delle azioni intraprese
	Piani di miglioramento per i prossimi anni
	Self Evaluation Report SER

QUALITY ASSURANCE E  
MIGLIORAMENTO CONTINUO  
IN MV UNIPD:

I PRIMI RISULTATI

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: TUTTI IN PRIMA LINEA

## IL PROCESSO DI QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD

Requirements  
and Needs



Criteria and  
Procedures



Communication  
and  
Implementation



Monitoring and  
improvement

Mondo del lavoro  
Studenti  
Ateneo  
MIUR  
EAEVE



CdS  
Studenti  
Docenti  
Personale TA  
Tutor



CdS  
Studenti  
Docenti  
Personale TA  
Tutor

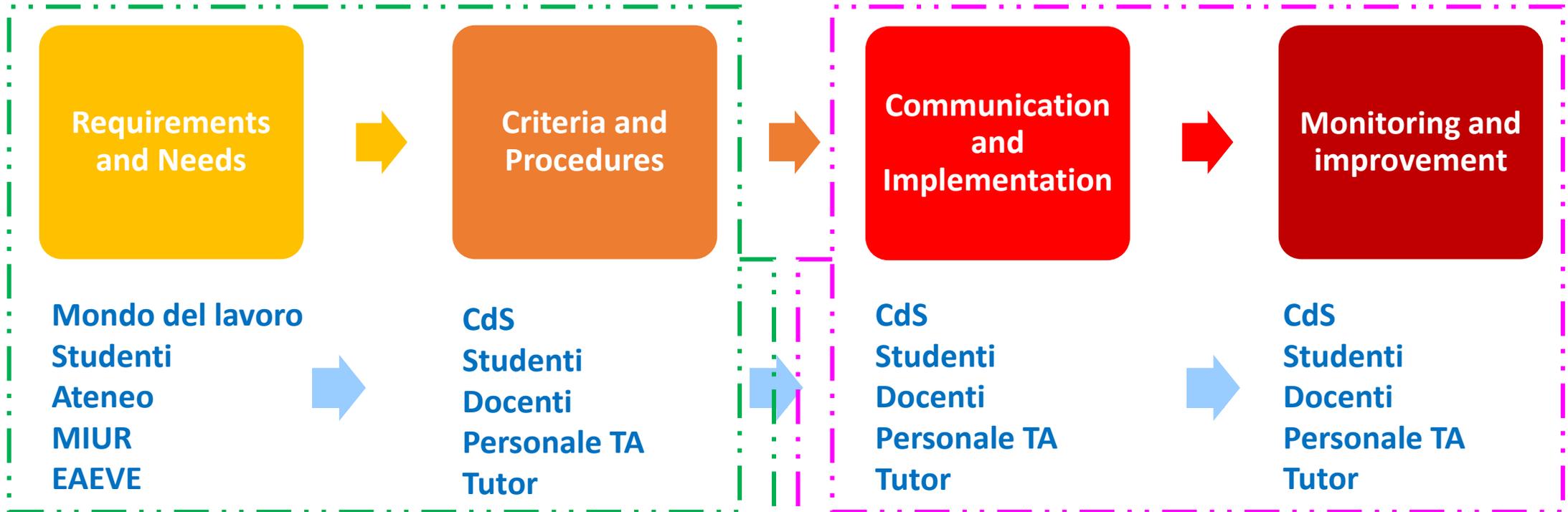


CdS  
Studenti  
Docenti  
Personale TA  
Tutor

I SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DI QA E MC DI MV UNIPD

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: I PROSSIMI IMPEGNI

## IL PROCESSO DI QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD



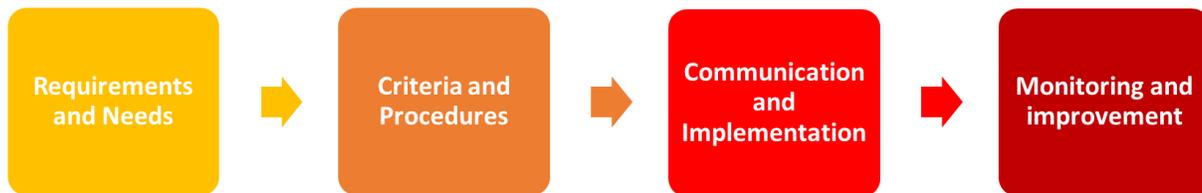
## I SOGGETTI COINVOLTI NEL PROCESSO DI QA E MC DI MV UNIPD

STEP COMPLETATI

ATTIVITA' IN CORSO

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: I PROSSIMI IMPEGNI

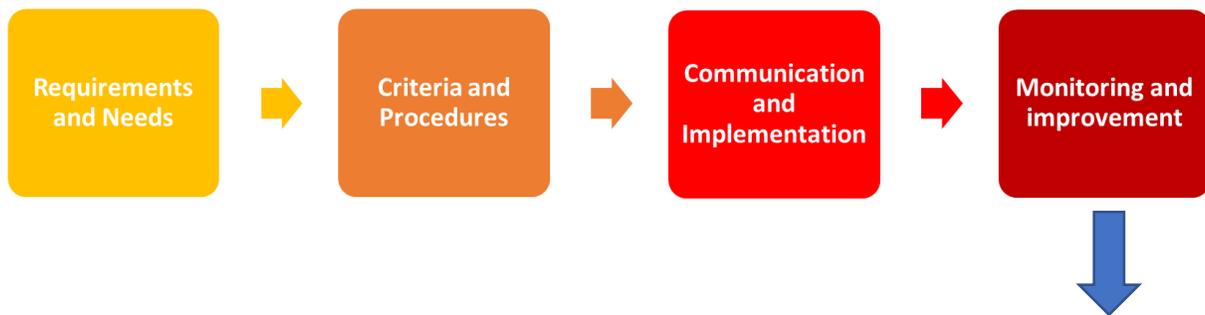
## Comunicazione e implementazione



DOCENTI	STUDENTI	PTA
SER: leggerlo e condividerlo	Sito e regolamenti del CdS: conoscerli e rispettarli	SER: leggerlo con occhio critico
Miglioramento della didattica: partecipare alle iniziative	Logbook elettronico: utilizzarlo	Manuale sicurezza: conoscerlo e applicarlo
Syllabus: utilizzarlo e condividerlo	Manuale sicurezza: conoscerlo e applicarlo	
Moodle: utilizzarlo	Incontri formativi extra: partecipare	
Change agents: sostenere le iniziative proposte	SER: leggerlo con occhio critico	
Manuale per la sicurezza: farlo rispettare		

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: I PROSSIMI IMPEGNI

## Monitoraggio e miglioramento



DOCENTI	STUDENTI	PTA
SER: verificare i contenuti e proporre eventuali emendamenti	SER: verificarne i contenuti e proporre correzioni	SER: verificare i contenuti e proporre correzioni
Valutazione della didattica: apprendere dagli errori per migliorare	Reclami e segnalazioni: utilizzare il canale privilegiato dei rappresentanti	Manuale sicurezza: sorvegliarne l'applicazione
Valutazione del tirocinio: apprendere dagli errori per migliorare	Questionari di valutazione: partecipare segnalando opportunità di miglioramento	Manuale sicurezza: proporre emendamenti (rev. 2.0)
Valutazione degli esami: apprendere dagli errori per migliorare	Sito del CdS e Syllabi degli insegnamenti: verificarne i contenuti e proporre modifiche	Audit: partecipare con spirito critico costruttivo
Manuale sicurezza: sorvegliarne l'applicazione	Audit: partecipare con spirito critico costruttivo	
Audit: partecipare con spirito critico costruttivo		

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: Quale approccio?

## Approccio basato sulle persone

Gli individui che sbagliano sono trascurati,  
avventati, colpevoli



# PERDENTE

## Approccio basato sul sistema

Un sistema ben progettato ed organizzato  
dispone gli individui a non sbagliare



# VINCENTE

# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: Quality assurance VS errori



# QUALITY ASSURANCE E MIGLIORAMENTO CONTINUO IN MV UNIPD: Valutare per migliorare



«Gli errori sono porte verso la scoperta»  
James Joyce

La valutazione deve condurre al miglioramento.

Per questo servono:

- un atteggiamento costruttivo
- l'effettiva possibilità di intervenire
- il monitoraggio efficace degli esiti

«Non sempre cambiare equivale a migliorare,  
ma per migliorare bisogna cambiare»  
Winston Churchill



[anna.mazzi@unipd.it](mailto:anna.mazzi@unipd.it)

Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Ingegneria Industriale