

Università Qualità Doc

DI MINA MARANO

Il simbolo con la sigla **ISO9000** che campeggia sui prodotti che hanno ottenuto il certificato di qualità tra qualche tempo fregerà anche le **Università** italiane. Una novità che interessa un milione e 800mila universitari che studiano nei 77 atenei italiani.

L'ennesima targa che andrà a far bella mostra di sé tra i gagliardetti dei gemellaggi? No, rispondono dagli Atenei. «La prima ricaduta sarà nel mondo del lavoro. L'Università sarà più capace di preparare capitale umano secondo le aspettative delle aziende e della pubblica amministrazione», afferma **Giacomo Elias presidente del Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario**. Comitato che è impegnato, sempre nell'ottica della qualità globale, a stilare i criteri per l'accredimento dei corsi universitari, che al momento sfiorano quota 7mila. In altre parole a individuare le regole per evitare il proliferare dei corsi di laurea fotocopia.

Ma torniamo alla qualità certificata ISO9000. L'Istituto nazionale di unificazione insieme alla **conferenza dei rettori delle Università italiane** e al Codau ha individuato delle linee guida. «Sono otto principi che rappresentano l'applicazione di una norma tecnica internazionale che può giocare un importante ruolo nel sistema universitario», ha spiegato **Alessandro Santoro, presidente di Uni**, in occasione della presentazione del documento. I requisiti proposti sono: orientamento al cliente, coinvolgimento del personale, approccio a processo, approccio a sistema sulla gestio-

ne, leadership, miglioramento continuo, decisioni su dati di fatto e relazione con i fornitori. «Quando parliamo di orientamento al cliente non ci riferiamo solo allo studente che avrà il vantaggio di aver un'Università più efficiente e capace di prepararlo per il lavoro, ma anche alla famiglia che ha pagato una retta e quindi esige un servizio. E infine al settore produttivo per il quale l'Università diventa serbatoio di talenti», precisa Giacomo Elias.

La certificazione ha un costo. Quanto inciderà sulla quota d'iscrizione? «Nulla - risponde Elias -. Tutto il procedimento di certificazione costa qualche decina di migliaia di euro a un'Università di medie dimensioni. Ma è una spesa che non graverà sugli utenti». Alla compilazione delle linee guida hanno partecipato 16 Atenei. Gli altri 60, però, non stanno a guardare e nel corso dello studio han-

no mostrato interesse. La certificazione è infatti la nuova sfida a cui è chiamata la formazione **universitaria** se vuole mantenersi competitiva in Europa. Gli Atenei inglesi hanno il bollino di qualità già da diversi anni. «Non siamo gli ultimi però - si difende Elias -. Si tratta di un processo complesso. Occorre reimpostare il modo di lavorare di dirigenti operatori che vanno di conseguenza formati e va introdotto un sistema informatico adeguato. Ci vogliono anni e noi siamo stiamo avviando l'iter. Anzi qualche università italiana ha già corsi o facoltà certificate».

Gli atenei del Bel Paese non sono infatti del tutto digiuni in fatto di qualità. Cinque anni fa la maggior parte aveva aderito ai programmi **Campus** e **Cam-**

pusOne. Si trattava di programmi ideati dalla **Onu** per accompagnare la riforma universitaria che introduceva dei processi valutativi. «Sono stati percorsi di avvicinamento che hanno predisposto alla certificazione - afferma **Guido Fabiani della Crui e rettore dell'università Roma3** -. Le linee guida sono un'evoluzione e allo stesso tempo qualcosa di diverso per obiettivi e contenuti, che arrivano in un ambiente se non preparato già sicuramente sensibile a riceverle. La certificazione contribuirà a migliorare anche l'attuale sistema che, rispetto alla riforma, nella sua applicazione pratica ha comportato delle dinamiche poco consone».

La certificazione potrebbe aggiustare qualche stortura prodotta dal modulo 3+2, come specifica Fabiani: «È accaduto, in certi casi, che si è trasferito nel corso di laurea triennale il programma didattico dei quattro anni. Un errore perché si sono ridotte le ore di lezione per il singolo insegnamento. Il triennio deve essere un corso base, per l'approfondimento ci sono le lauree biennali. L'approccio per processi e l'orientamento al



cliente che sono canoni fondamentali del sistema qualità Iso9000 dovrebbero correggere questi meccanismi».