

POLITICA PER LA QUALITÀ DI ATENEO

*Documento approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di amministrazione nella seduta congiunta
del 15 dicembre 2025*

Sommario

Introduzione	3
Le Parti interessate di UniPi	3
I principi della Politica per la Qualità	5
La qualità in UniPi: un percorso iniziato da tempo	6
Politica di Assicurazione della Qualità in relazione alle missioni istituzionali	7
Architettura del sistema che supporta l'AQ di UniPi	8
La revisione della Politica per la Qualità.....	9
Glossario.....	10

Introduzione

Scopo del presente documento è descrivere la Politica per la Qualità dell'Università di Pisa (UniPi), che consiste nell'insieme degli obiettivi e indirizzi generali, relativi alla qualità.

I principi e gli obiettivi della Politica per la Qualità di Ateneo sono promossi e realizzati dagli Organi di governo e dai membri del Sistema di Governo e ad essi si richiamano tutti i meccanismi e le procedure che orientano le attività verso il raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Al fine di attuare la Politica per la Qualità, l'Ateneo predispone anche una propria Politica di Assicurazione per la Qualità (AQ), basata sui principi promossi dall'European University Association¹ e riportati negli *Standard e linee guida per l'assicurazione della qualità nell'Area europea dell'istruzione superiore - ESG2015*², nonché in linea con i requisiti del sistema nazionale di accreditamento AVA³, Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento, operativo dal 2013.

L'AQ consiste nell'insieme dei processi e delle attività con cui un'organizzazione che produce beni o fornisce servizi definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e attività per soddisfare esigenze e aspettative dei clienti. Questo si traduce nel fornire un bene o un servizio che rispetti i requisiti prestabiliti, con l'impegno costante di migliorare in modo continuo le proprie prestazioni e la capacità di soddisfare il cliente.

In UniPi l'AQ rappresenta un'opportunità di crescita e sviluppo che, grazie al coinvolgimento di tutta la comunità universitaria, permette di:

- Pianificare attività coerenti con gli obiettivi strategici dell'Ateneo;
- Implementare procedure per garantire processi interni efficaci, in particolare quelli legati alla didattica, alla ricerca, alla terza missione/impatto sociale, nonché all'amministrazione e alla gestione;
- Promuovere una cultura della qualità tra coloro che operano in Ateneo al fine di garantire la massima efficacia dei servizi offerti;
- Avere una visione chiara delle attività svolte, valutando i risultati raggiunti e attuando azioni di miglioramento.

Il monitoraggio continuo dei processi e dei risultati conseguiti costituisce il presupposto per la realizzazione della Politica per la qualità e si traduce nell'assunzione di una precisa responsabilità nei confronti di tutte le parti interessate interne ed esterne.

Le Parti interessate di UniPi

L'Università di Pisa, in linea con la propria missione e le funzioni istituzionali che le competono, si rapporta con una pluralità di soggetti qualificabili come portatori di interesse (*stakeholder*). Essi si distinguono in stakeholder interni, appartenenti alla comunità universitaria, e stakeholder esterni, rappresentativi del contesto istituzionale, sociale ed economico in cui l'Ateneo opera.

Stakeholder interni

Sono considerati *stakeholder* interni i soggetti che animano quotidianamente la vita dell'Ateneo e che, di conseguenza, esercitano una forte influenza sul conseguimento degli obiettivi strategici e, in ultima istanza, sulla missione istituzionale.

I principali stakeholder interni dell'Ateneo sono rappresentati da:

¹ <https://eua.eu/>

² https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

³ [Linee guida per il Sistema di Assicurazione della qualità negli atenei](#)

- Studenti (iscritti, laureandi, laureati)
- Personale docente e ricercatore (professori, ricercatori, dottorandi, specializzandi)
- Personale tecnico-amministrativo e bibliotecario.

La composizione del personale docente e di ricerca di UniPi evidenzia un buon livello di differenziazione e una significativa diversificazione per aree e settori scientifico-disciplinari a testimonianza della varietà dell'offerta formativa e del potenziale di ricerca a disposizione per promuovere e sostenere la crescita della cultura scientifica e favorire lo sviluppo del territorio.

L'Ateneo promuove occasioni di ascolto e confronto per raccogliere fabbisogni emergenti, finalizzate allo sviluppo di risposte organizzative mirate e servizi dedicati.

UniPi attribuisce un peso rilevante agli studenti iscritti, le cui opinioni sulla didattica, sui servizi e sulla vita all'interno dell'Ateneo diventano elemento fondamentale per orientare le proprie politiche di indirizzo.

L'ascolto del personale tutto e degli studenti è assicurato, dallo Statuto, anche attraverso la loro rappresentanza nei diversi Organi e Commissioni.

UniPi si impegna inoltre a valorizzare le competenze di ciascuno, offrendo opportunità di formazione, condizioni adeguate di studio, di lavoro e di ricerca, nonché un ambiente che promuova il benessere degli stakeholder interni.

Stakeholder esterni

L'Ateneo è da tempo orientato a un'intensa collaborazione con organizzazioni pubbliche e private, a livello locale, nazionale e internazionale, al fine di sostenere un ampio processo di crescita e ampliare le proprie opportunità di sviluppo. In questo quadro, UniPi lavora con stakeholder esterni a vari livelli:

- Locale: sviluppando soluzioni mirate a rispondere ai bisogni della comunità.
- Nazionale: coordinando iniziative con una pluralità di attori per accrescere l'impatto dei progetti.
- Internazionale: promuovendo la crescita delle opportunità di sviluppo e di internazionalizzazione attraverso contratti e convenzioni.

Tra gli stakeholder esterni si segnalano:

- **Scuole superiori**, intese come fonte di **futuri studenti** e partner per l'orientamento
- **Famiglie** degli studenti
- **Ex studenti (alumni)**: sono garantite interazioni e occasioni di confronto con gli ex-alunni, in ottica di scambio di esperienze e incrocio di professionalità
- **Imprese e mondo del lavoro**. UniPi sviluppa collaborazioni con le imprese per attività di ricerca, consulenza e formazione, conto terzi, e promuove incontri fra il mondo del lavoro e gli studenti, attraverso giornate e workshop dedicati, finalizzati a favorire occasioni di tirocinio, stage e opportunità di placement. In particolare, con le grandi imprese UniPi predispone accordi quadro strutturati mentre con le start up assicura attività di formazione mirate.
- **Altri Atenei e centri di ricerca** nazionali e internazionali: UniPi collabora con diverse istituzioni di ricerca, partecipando come partner a progetti congiunti e contribuendo, attraverso tali sinergie, alla crescita culturale a livello locale, nazionale e internazionale.
- **Organizzazioni della società civile** (associazioni culturali, ONG, fondazioni). L'Ateneo promuove iniziative volte a valorizzare e riconoscere il proprio ruolo sociale.
- **Collettività**. UniPi opera all'interno di una comunità e svolge un ruolo attivo nella società attraverso attività di ricerca e divulgazione.
- **Governo**. UniPi riceve finanziamenti e risponde a indicazioni di politica accademica e di ricerca.
- **Istituzioni ed enti locali**: Regioni, Province, Comuni e altri enti pubblici che collaborano con l'UniPi e ne supportano le iniziative.

Significativo è, sicuramente, l'impegno rivolto agli studenti degli ultimi anni delle scuole superiori, ai quali UniPi dedica annualmente numerose iniziative di orientamento per presentare i propri Corsi di Studio e l'offerta formativa complessiva.

A livello dei corsi di studio la consultazione con gli stakeholder esterni contribuisce a definire i percorsi formativi, assicurandone l'allineamento con le esigenze del mondo del lavoro e della società. La collaborazione con tali soggetti favorisce inoltre la creazione di sinergie, lo scambio di risorse (come finanziamenti per posizioni universitarie, borse di ricerca o dottorato, nonché ricerche in conto terzi), e la condivisione di valori e fiducia, elementi che accrescono l'efficacia delle iniziative progettuali.

I rapporti con gli stakeholders esterni in UniPi si basano su una gestione delle relazioni che mira a:

- Identificare gli interessi e le aspettative dei vari interlocutori.
- Mantenere una comunicazione costante, trasparente e proattiva per fornire informazioni e ricevere feedback.
- Includere attivamente gli stakeholder nei processi decisionali e di innovazione, ottenendo idee preziose per il miglioramento di prodotti, servizi e processi.
- Costruire un rapporto di reciprocità che porti benefici a tutti, contribuendo a una crescita continua e sostenibile.
- Migliorare la responsabilità sociale anche attraverso un dialogo aperto.

Al fine di favorire tali rapporti, UniPi ha creato nella propria squadra di Governo figure di Prorettori/Delegati che garantiscono un dialogo aperto, occasioni di confronto e ascolto attivo. Per alcuni stakeholder chiave (Governo, Regione, Azienda Ospedaliero-Universitaria) invece i rapporti sono gestiti direttamente dal Rettore.

I principi della Politica per la Qualità

I **principi** su cui si fonda la Politica per la Qualità in UniPi riguardano:

- La promozione e diffusione di una cultura dell'autovalutazione e della valutazione che operi a sostegno del miglioramento continuo della qualità delle attività formative, di ricerca e di terza missione /impatto sociale;
- La chiara definizione degli attori, dei processi, delle responsabilità, delle procedure e degli strumenti che, nel loro insieme, consentono il conseguimento della Politica per la Qualità;
- La partecipazione attiva dell'intera comunità universitaria (studentesse e studenti, personale docente, di ricerca e tecnico-amministrativo e bibliotecario) al processo di AQ, coinvolgendo anche i principali portatori di interesse esterni all'Ateneo (famiglie, *alumni*, associazioni, aziende/enti);
- La valorizzazione delle buone pratiche e delle esperienze positive maturate nella gestione del sistema di AQ, sia all'interno che all'esterno all'Ateneo.

A tali principi si aggiungono i **valori** richiamati nel Piano strategico⁴ dell'Ateneo 2023-2028 che riflettono l'identità di UniPi:

- valorizzare i talenti;
- espandere la frontiera della conoscenza;
- aprirsi al mondo; gestire in modo trasparente;
- coltivare coesione e condivisione;
- gestire in modo sostenibile le risorse collettive.

⁴ [Piano strategico di ateneo 2023-2028](#)

In accordo con tali principi e valori, UniPi si **impegna** a:

- definire una esplicita Politica di AQ per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale, l'amministrazione e la gestione
- promuovere presso i responsabili delle attività di didattica, ricerca e terza missione/impatto sociale, di amministrazione e gestione, azioni formative mirate e attività di accompagnamento che facilitino la realizzazione della Politica di AQ, attraverso la predisposizione annuale di un Piano della formazione. Detto Piano è parte integrante del PIAO, Piano Integrato di Attività e Organizzazione⁵
- dare la massima diffusione e visibilità alla propria Politica della AQ sia in Ateneo sia all'esterno
- presentare in una riunione al SA e al CdA una relazione annuale delle attività svolte da parte del PQA e una relazione annuale delle attività svolte da parte del NdV.
- predisporre una pagina del sito web di Ateneo dedicata al sistema AQ in cui presentare la Politica per la Qualità e tutta la documentazione inerente all'organizzazione del sistema di AQ.

La qualità in UniPi: un percorso iniziato da tempo

In UniPi, l'attuazione dei principi su cui si fonda il concetto di Politica per la Qualità è un processo consolidato e ben radicato da molti anni.

UniPi ha promosso politiche per la qualità già a partire dalla fine degli anni Novanta (Progetto Campus/CRUI 1996-2000 e Campus-like della Regione Toscana), inizio degli anni duemila (Progetto CampusOne/CRUI 2001-2004 e CampusOne-like della Regione Toscana).

Con l'entrata in vigore del documento ANVUR su Autovalutazione Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano (AVA) del 09/01/2013, UniPi ha istituito⁶ il Presidio della Qualità di Ateneo al fine di attuare compiutamente le politiche di accreditamento dei corsi di studio, attribuendogli *la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di Assicurazione della Qualità nelle attività formative e nelle attività di ricerca*. Con delibera n. 107 del 27/02/2013 il CdA ha stabilito che il Presidio della Qualità deve essere composto da 6 membri docenti – uno per ciascuno dei 6 settori scientifico culturali - un rappresentante degli studenti indicato dal Consiglio degli studenti e dal Responsabile (o da un suo delegato) della direzione competente in materia. Nella stessa delibera, il CdA ha dato mandato al Rettore di individuare i nominativi della componente docente tenendo conto anche delle indicazioni fornite dai rappresentanti dei settori scientifico-disciplinari presenti negli Organi di Governo.

Considerata la volontà di potenziare la cultura della qualità all'interno della propria comunità universitaria, a maggio 2013, su impulso del Presidio della Qualità è stato approvato il documento della Politica per la Qualità e il macro-processo di assicurazione della qualità (delibera del SA n. 110 del 10/05/2013). Quest'ultimo prevedeva l'istituzione, a livello di strutture dipartimentali, di un Responsabile AQ quale figura di interfaccia tra il Presidio e il Dipartimento per quanto attiene il sistema di AQ.

Nel 2015 con la ridefinizione del modello europeo di AQ dell'istruzione superiore e l'introduzione delle nuove Linee guida europee (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 - ESG 2015*)⁷, portatrici di un approccio centrato sullo studente e sui processi di apprendimento, con particolare riferimento alla stretta complementarietà fra ricerca e formazione, alla promozione della flessibilità

⁵ [PIAO 2025-27](#)

⁶ Decreto Rettoriale n. 451/2013 del 26 febbraio 2013

⁷ [Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 \(ESG 2015\)](#)

dei percorsi educativi, allo sviluppo delle competenze didattiche e alla sperimentazione di metodi e strumenti didattici innovativi) UniPi si è dotato di una Politica della Qualità della ricerca⁸.

Nel 2018 con la modifica dello Statuto⁹, UniPi ha trasformato il Presidio della Qualità in un organo dell'Ateneo che funzioni di supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione della qualità, garantendo il flusso informativo interno tra le strutture interessate, nonché all'esterno nei confronti dell'ANVUR.

Nel 2019 UniPi ha ottenuto¹⁰, con un giudizio pienamente soddisfacente, l'accreditamento periodico della Sede e dei suoi corsi di studio secondo i requisiti di AQ del Modello AVA 2¹¹.

Politica di Assicurazione della Qualità in relazione alle missioni istituzionali

UniPi individua, in stretta connessione alla propria Politica per la Qualità una Politica di Assicurazione della Qualità per le aree della Didattica, della Ricerca, della Terza Missione/impatto sociale. La Politica di Assicurazione della qualità è una serie di linee guida e procedure che un'organizzazione mette in atto per garantire che i suoi prodotti o servizi rispettino gli standard di qualità richiesti.

Per quanto attiene la didattica, la Politica di Assicurazione della Qualità è orientata a:

- Garantire l'efficacia dei servizi di informazione e di orientamento agli studi universitari, oltre che di supporto all'ingresso nell'Università e di tutoraggio specializzato durante i corsi
- Progettare un'offerta formativa sostenibile nel medio periodo, calibrata sulle competenze presenti in Ateneo e attenta alle esigenze della società e, più in particolare, dei portatori d'interesse che entrano in diretto contatto con i suoi servizi
- Agevolare l'internazionalizzazione dei CdS attraverso la promozione di scambi internazionali sia per gli studenti, sia per i docenti e la crescita di corsi double degree o realizzati nell'ambito di Alleanze Europee
- Favorire la formazione anche degli studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi, attraverso adeguati interventi di sostegno al diritto allo studio; sostenere i percorsi di superamento dei gap formativi pregressi; intervenire per il sostegno e l'inclusione di ogni condizione di svantaggio o di difficoltà
- Verificare l'efficacia formativa nei confronti degli studenti durante e al termine dei percorsi di studio al fine di ottenere indicazioni utili per il miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione delle attività didattiche
- Effettuare il monitoraggio annuale costante dei risultati dei CdS e dei Corsi di dottorato e garantire il Riesame periodico dei processi formativi e, più in generale, dei servizi di formazione offerti.

Per quanto attiene la ricerca, la Politica di Assicurazione della Qualità è orientata a:

- Progettare e realizzare attività di Ricerca, in relazione alle competenze del personale della ricerca e favorendo la dimensione di genere nei contenuti della ricerca e nell'innovazione
- Accrescere la dimensione internazionale della ricerca, anche attraverso iniziative di formazione a sostegno dei ricercatori/ricercastrici
- Promuovere azioni che valorizzino le ricerche di Ateneo e assicurino la massima visibilità della produzione scientifica

⁸ Approvata dal CdA con delibera n.12 del 28 gennaio 2015

⁹ Decreto Rettoriale n.1378/2018 del 3 agosto 2018

¹⁰ Decreto Ministeriale n. 227 del 19 giugno 2020

¹¹ Linee Guida AVA per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari

- Promuovere lo sviluppo della cultura, della conoscenza scientifica e dell'innovazione, favorendo la diffusione dell'open science
- Promuovere una valutazione della ricerca che riconosca la diversità dei risultati, delle pratiche e delle attività, e sostenga l'etica, l'integrità e la responsabilità della ricerca
- Monitorare, almeno annualmente, i risultati ottenuti e verificare periodicamente, attraverso un riesame approfondito, i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi pianificati.

Per quanto attiene la terza missione/impatto sociale, la Politica di Assicurazione della Qualità è orientata a:

- Promuovere attività di Terza Missione (trasferimento di conoscenze e tecnologico, public engagement, formazione continua, job placement, gestione e valorizzazione del patrimonio culturale) sostenibili nel medio periodo prevedendo processi definiti di progettazione, raccolta dati, riesame periodico e azioni correttive, anche a livello dipartimentale.
- Garantire che le attività di valorizzazione della ricerca (proprietà intellettuale, spin-off, ricerca commissionata, collaborazioni con enti e imprese) siano supportate da procedure chiare, indicatori misurabili e momenti di valutazione sistematica dei risultati e dell'impatto sugli ecosistemi territoriali dell'innovazione.
- Realizzare attività di co-creazione di conoscenza con il territorio, assicurando che le reti con enti e organizzazioni, le iniziative di innovazione e imprenditorialità responsabile, la formazione continua, i servizi di career service e le attività di public engagement e trasferimento culturale siano progettate, monitorate e rendicontate in modo trasparente, contribuendo a realizzare la visione di UniPi come ecosistema dell'innovazione.

L'Ateneo, forte della piena condivisione degli obiettivi individuati nel Piano strategico, mette a valore i principi fondamentali dell'Assicurazione di Qualità anche in molteplici altre iniziative. Queste riguardano quindi non solo il mondo della ricerca, terza missione/impatto sociale e della didattica, ma anche il reclutamento del personale, il miglioramento delle condizioni di lavoro e della qualità della vita della sua comunità, nonché il rispetto dei criteri di sostenibilità ambientale.

Architettura del sistema che supporta l'AQ di UniPi

UniPi realizza la propria Politica di AQ attraverso processi di progettazione, implementazione, monitoraggio e miglioramento continuo (PDCA). A tal fine si avvale di una struttura organizzativa in cui ogni attore coinvolto è consapevole dei propri compiti e li svolge nel rispetto della programmazione definita, garantendo efficacia, trasparenza e tracciabilità.

L'Ateneo si avvale delle attività svolte dal Presidio della Qualità (PQA), che sovraintende allo svolgimento delle procedure di AQ nella sua funzione di raccordo con le strutture responsabili della qualità (Dipartimenti, Scuole, CdS, Corsi di dottorato). Ciò avviene attraverso un efficace sistema di interscambio e comunicazione con i diversi attori, primi fra i quali le Commissioni paritetiche docenti-studenti (CPDS) e il Nucleo di valutazione (NdV).

È inoltre prevista una figura di raccordo con i Dipartimenti: il Referente AQ di dipartimento, che ha il compito di coordinare l'attività dei soggetti coinvolti negli adempimenti previsti dal Sistema AVA, in primo luogo Presidenti di Corso di Studio, Coordinatori di Dottorato e Direttori di dipartimento.

A novembre 2022 è stata inserita¹² nella governance dell'Ateneo la figura della Delegata per la Qualità, con l'obiettivo di valorizzare la cultura della qualità di Ateneo e coordinare le figure istituzionali coinvolte nella sua

¹² Decreto Rettoriale n.2118/2022 del 4 novembre 2022

gestione. Nel 2023 a tale figura è stato anche attribuito il compito di referente per i rapporti con ANVUR ai fini delle procedure di accreditamento.

Il Sistema di Governo di UniPi e il relativo sistema di AQ – con particolare riferimento agli attori coinvolti e alle loro interrelazioni - sono descritti in dettaglio nel documento di *Architettura del Sistema di Governo e di AQ*¹³.

La revisione della Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità di UniPi si articola in un arco temporale equivalente al ciclo di pianificazione strategica, in quanto è inclusa nella valutazione e ridefinizione delle linee strategiche, di posizionamento e delle azioni chiave dell'Ateneo. La Politica è dunque oggetto di revisione coerentemente con le revisioni del Piano Strategico dell'Ateneo e in relazione all'evoluzione delle norme in essere.

Responsabile dell'aggiornamento e revisione della Politica per la Qualità di Ateneo è la Delegata per la Qualità in accordo con il Presidio della Qualità.

¹³ Approvato nella seduta congiunta di SA e CdA del 15 dicembre 2025

Glossario

Assicurazione della qualità: tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell’ambito del *sistema qualità* e di cui, per quanto occorre, viene data dimostrazione, messe in atto, per dare adeguata confidenza che un’entità soddisferà i requisiti per la qualità.

[AVA 3] Assicurazione della qualità: insieme dei processi e delle attività rivolti a dare fiducia che i requisiti per la qualità verranno soddisfatti.

Autovalutazione: attività di valutazione che un’organizzazione fa di sé stessa, a fronte di un predeterminato modello di valutazione, allo scopo di valutare i suoi punti di forza e di debolezza, in modo da poter poi pianificare attività di miglioramento. L’autovalutazione va fatta ascoltando la voce degli utenti (attraverso sondaggi di soddisfazione), la voce dell’organizzazione (attraverso gli audit, interviste e questionari) e la voce dei processi (attraverso gli indicatori di processo intermedi e finali).

Azione correttiva: azione intrapresa per eliminare le cause di esistenti non conformità, difetti o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi.

Azione preventiva: azione intrapresa per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti o altre situazioni indesiderate, al fine di prevenirne il verificarsi.

[AVA 3] Azione di miglioramento: attività mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un’attività.

Entità: ciò che può essere descritto e considerato individualmente. Un’entità può essere per esempio:

- un’attività od un processo
- un prodotto
- un’organizzazione, un sistema o una persona
- una qualsiasi loro combinazione.

Gestione per la qualità: attività coordinate finalizzate a guidare e tenere sotto controllo un’organizzazione con riferimento alla qualità. Implica stabilire una politica per la qualità, obiettivi per la qualità, pianificare la qualità, monitorarla, assicurarla e migliorarla.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti e di raggiungimento dei risultati prefissati.

Miglioramento della qualità: le azioni intraprese nell’ambito di un’organizzazione per accrescere l’efficienza e l’efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell’organizzazione, sia dei suoi clienti.

Politica per la qualità: obiettivi e indirizzi generali di un’organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall’alta direzione.

Qualità: l’insieme delle caratteristiche di un’entità che ne determinano la capacità di soddisfare le esigenze espresse ed implicite.

Requisiti per la qualità: espressione delle esigenze, o loro traduzione in un insieme di requisiti espressi quantitativamente o qualitativamente, per le caratteristiche di un’entità al fine di consentirne la realizzazione e l’esame.

Requisiti per l’assicurazione della qualità: requisiti che dimostrano la presenza di un sistema di assicurazione della qualità di un’organizzazione