



Presidio della Qualità di Ateneo

3. L'approccio strategico alla Qualità

Il perseguimento della *mission* di Ateneo richiede un approccio alla Qualità come processo di miglioramento continuo, secondo la logica del ciclo di Deming. Questo approccio appare indispensabile per il progressivo raggiungimento degli obiettivi individuati perché solo assicurando e migliorando con continuità la qualità dei servizi erogati e delle proprie attività è possibile soddisfare in modo pieno e continuativo i bisogni espressi o impliciti delle Parti Interessate e ottenere una corretta e adeguata interpretazione del ruolo dell'Università nel contesto locale, nazionale e internazionale.

In tal senso la Strategia per la Qualità è stata posta alla base dei contenuti dell'aggiornamento 2020 al Piano Strategico Triennale 2019-2021 e del Piano Integrato, con la conseguente pianificazione degli obiettivi gestionali.

La Strategia per la Qualità si concretizza nell'insieme di principi e linee guida definiti per supportare la definizione e l'attuazione degli obiettivi, con riferimento ai 5 settori in cui si racchiude l'operato dell'Ateneo:

- Didattica
- Ricerca
- Servizi agli studenti
- Internazionalizzazione
- Terza missione (attività sociali, culturali e di trasferimento tecnologico)

Per ottimizzare l'azione dell'Ateneo nel perseguimento di tali obiettivi, l'aggiornamento al Piano Strategico di Ateneo prevede anche un intervento che concerne lo sviluppo organizzativo.

I principi e le linee guida su cui si fonda la Strategia per la Qualità mirano in primo luogo al raggiungimento di alcuni obiettivi strategici per l'Ateneo del Sannio:

- 1) Soddisfazione dello Studente e delle Parti Interessate (Stakeholder), analizzando attentamente esigenze, indicazioni, osservazioni ed eventuali segnalazioni di disservizi, in modo da poter individuare e di disporre di strumenti che forniscano indicazioni sulla qualità percepita nelle attività e nei servizi erogati;
- 2) Favorire l'accrescimento delle aree geografiche interessate, aumentando l'attrattività nazionale e internazionale e la formazione continua su tutto il panorama dell'offerta formativa dell'Ateneo, riducendo altresì i tempi per il conseguimento del Titolo di Studio;
- 3) Formazione e informazione di tutto il personale dell'Ateneo, al fine di renderlo consapevolmente partecipe degli obiettivi e delle modalità che l'Ateneo ha fissato per ottenere il miglioramento continuo;
- 4) Gestione efficace delle relazioni internazionali e della cooperazione internazionale.
- 5) supporto alla massima diffusione di iniziative formative e culturali, allo scopo di contribuire alla crescita degli individui e delle comunità locali e professionali;
- 6) fornire il sostegno alla formazione costante ed informazione efficace verso tutto il personale dell'Ateneo, al fine di renderlo consapevole e partecipe degli obiettivi e delle modalità che l'Ateneo ha fissato per ottenere il miglioramento continuo;



Presidio della Qualità di Ateneo

7) miglioramento dell'immagine dell'Ateneo, attraverso il rafforzamento dell'identità visiva, la diffusione delle diverse iniziative ed attività e l'innalzamento dei propri livelli di competitività.