



Presidio della Qualità di Ateneo

2. La missione dell'Ateneo

L'Università degli Studi del Sannio rappresenta una consolidata presenza culturale in Campania e la più importante istituzione culturale del Sannio. Nel momento storico attuale essa può esercitare un ruolo trainante per la resilienza delle forze economiche e sociali a livello locale e per la creazione di percorsi di sviluppo orientati alla sostenibilità.

Al carattere culturale della missione educativa dell'Ateneo Sannita si affianca l'importante ruolo sociale di un'Università pubblica, evidenziato dalla debolezza del contesto in cui essa opera.

L'Ateneo contribuisce al sistema culturale, economico e sociale del territorio sannita attraverso la didattica, la ricerca e la terza missione, coniugando tradizione, esperienza e apertura all'innovazione. L'Ateneo, in dialogo costante e continuo con le altre istituzioni culturali regionali e nazionali partecipa all'individuazione delle direttrici di sviluppo nazionali nel contesto internazionale.

I fini istituzionali primari dell'Università sono la didattica, la ricerca e la terza missione. Nell'ambito della Terza missione vengono pianificate e realizzate attività di diffusione della cultura scientifica e tecnologica, di trasferimento tecnologico e public engagement. L'Ateneo è dedito alla promozione, l'organizzazione e lo sviluppo dell'insegnamento, dell'alta formazione e della ricerca scientifica e tecnologica, al trasferimento dei risultati della ricerca, alla preparazione culturale e professionale degli studenti, alla promozione della cultura e delle innovazioni nella società civile e persegue i propri fini istituzionali con serietà e determinazione, valorizzando l'apporto degli stakeholder interni ed esterni nelle attività di pianificazione dell'Ateneo.

L'Ateneo contribuisce al miglioramento dell'economia locale e, nel contesto nazionale e internazionale, è aperto alla interlocuzione con le aziende e le istituzioni. Promuove inoltre il trasferimento dei risultati della ricerca per contribuire all'efficienza delle istituzioni e per aiutare le aziende a migliorare la loro competitività.

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: 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 della Pianificazione strategica e integrata dell'Ateneo, con la conseguente pianificazione degli obiettivi gestionali.

La Strategia per la Qualità guida la definizione e l'attuazione degli obiettivi, con riferimento ai cinque settori strategici individuati dall'Ateneo:

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



Presidio della Qualità di Ateneo

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) che viene perseguita:
 - partendo dall'analisi attenta di esigenze, indicazioni, osservazioni ed eventuali segnalazioni di disservizi, in modo da poter individuare le criticità e disporre di strumenti che forniscano indicazioni sulla qualità percepita nelle attività e nei servizi erogati;
 - pianificando azioni correttive e di miglioramento che contribuiscono a definire standard qualitativi sempre più elevati.
- 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) Miglioramento dell'immagine dell'Ateneo, attraverso l'innalzamento dei propri livelli di competitività e attraverso il rafforzamento dell'identità visiva e la diffusione delle diverse iniziative e attività realizzate.

4. Il modello del miglioramento continuo

Il modello di miglioramento continuo adottato dall'Ateneo attribuisce un ruolo fondamentale all'ascolto degli Studenti e degli altri Stakeholder, assegnando a tale funzione un ruolo centrale nel proprio modello di gestione e assicurazione della qualità.

Il modello adottato è derivato dal ciclo di Deming e si articola in cinque fasi:

- A. verifica del raggiungimento dei risultati;
- B. ascolto degli stakeholder interni ed esterni;
- C. individuazione degli obiettivi di massima;
- D. consultazione stakeholder interni ed esterni;
- E. formulazione obiettivi;
- F. attuazione degli interventi;
- G. valutazione delle azioni realizzate.

Il SQ dell'Università degli studi del Sannio, sviluppato ed approvato dal Presidio per la Qualità di Ateneo è stato condiviso con tutte le strutture e gli organi interessati.

A. Verifica del raggiungimento dei risultati

La verifica del raggiungimento dei risultati mira a comprendere quali azioni sono state poste in essere per migliorare la Qualità nell'Ateneo e con quali risultati, interrogandosi sugli eventuali scostamenti tra obiettivi prefissati e risultati attesi al fine di pianificare in modo più opportuno le azioni successive.



Presidio della Qualità di Ateneo

B. Ascoltare gli stakeholder interni ed esterni

Il SQ di Ateneo riconosce la centralità dell'ascolto delle istanze degli stakeholder, sia interni (compresi gli studenti) che esterni. L'interlocuzione con gli stakeholder è un'attività istruttoria necessaria a comprendere i giusti bisogni e le legittime aspettative del territorio, nell'ambito del contesto normativo che circonda l'azione dell'Ateneo. L'interlocuzione con gli stakeholder, evidenziando le aree che richiedono azioni di miglioramento, aiuta inoltre la governance dell'Università a identificare le condizioni di contesto che favoriscono le proprie attività istituzionali, in modo da ottimizzare la propria azione sul territorio e da soddisfare in modo adeguato i bisogni e le aspettative dei soggetti coinvolti.

C. Formulare gli obiettivi di massima

La fase di ascolto contribuisce a individuare gli obiettivi di massima da perseguire. L'individuazione degli obiettivi deve tenere conto delle condizioni di contesto (disponibilità di risorse) che ne influenzano la realizzabilità in un dato orizzonte temporale.

D. Consultazione stakeholder interni ed esterni

La previsione di un secondo momento di confronto con gli stakeholder interni ed esterni, dopo la formulazione degli obiettivi di massima consente all'Ateneo di raccogliere ulteriori feedback sul recepimento delle istanze del territorio, utili anche alla individuazione della formulazione più idonea degli obiettivi individuati.

E. Formulare gli obiettivi

Concluse le fasi di interlocuzione con gli stakeholder e di individuazione di massima degli obiettivi, si dispone degli elementi utili alla formulazione definitiva degli obiettivi di dettaglio; tale fase deve indicare anche il grado di priorità fra gli stessi. Nella formulazione degli obiettivi, che deve considerare sempre la fattibilità economica delle diverse azioni, è necessario, inoltre, il raccordo fra le indicazioni contenute nel piano della qualità e gli obiettivi del Piano integrato dell'Amministrazione.

F. Attuare gli interventi

La definizione delle modalità più idonee ad attuare gli obiettivi e la loro assegnazione ad attori responsabili sono attività centrali per il perseguimento degli interventi e il raggiungimento degli obiettivi. Devono inoltre essere identificati gli strumenti da impiegare e gli indicatori di monitoraggio e deve essere specificato l'orizzonte temporale entro cui l'obiettivo deve essere realizzato e monitorato.

G. Valutare l'adeguatezza delle azioni realizzate

L'attività di valutazione, a chiusura del processo, è volta ad assicurare in quale misura è stato raggiunto un obiettivo e le cause di eventuali scostamenti. L'attività di controllo si avvale dell'identificazione del sistema di indicatori e degli intervalli di monitoraggio. L'adeguatezza delle azioni realizzate viene valutata attraverso l'interpretazione degli indicatori, che consente di misurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la Qualità dei servizi.

4.1 L'approccio per processi



Presidio della Qualità di Ateneo

Le politiche per la Qualità dell'Ateneo del Sannio hanno come nodo focale l'adozione di un modello ciclico, strutturato per processi e basato sul miglioramento continuo.

La ciclicità prevista dal sistema consente di garantire il costante miglioramento dei risultati anche attraverso l'evoluzione dei modelli di gestione.

L'Ateneo, nel suo sforzo per la Qualità, si è avvalso recentemente anche di una riorganizzazione del personale, che mira ad un più razionale ed efficiente impiego delle risorse.

Il progressivo consolidamento del SQ ha determinato un crescente ricorso a strumenti di rappresentazione dei processi e a set di indicatori misurabili di monitoraggio delle performance.

Il SQ include quindi i documenti relativi all'assicurazione e alla gestione della Qualità come indicati nel paragrafo 6.

4.2 I requisiti di riferimento

Il SQ adotta la logica della autovalutazione attraverso l'uso di un sistema generale di Requisiti.

I documenti AVA, e quelli prodotti dall'Ateneo in funzione dei Requisiti proposti dall'ANVUR sono disponibili nello Spazio AQ di Ateneo.

Il Presidio della Qualità di Ateneo promuove in modo ricorrente processi, linee guida e raccomandazioni per l'utilizzo sempre più consapevole dell'impianto dei Requisiti.