



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL SANNIO

Benevento

Sistema di Assicurazione della Qualità

Data di ultima revisione: 5.02.2019

Approvato dal Senato accademico nella seduta del 07/02/2019

Il Rettore
Filippo de Rossi

SOMMARIO

1. Le finalità e l'ambito di applicazione del documento
2. La missione dell'Ateneo
3. L'approccio strategico alla qualità
4. Il modello del miglioramento continuo
 - 4.1 *L'approccio per processi*
 - 4.2 *I Requisiti di riferimento*
5. Gli attori del Sistema Qualità
6. Documenti del Sistema Qualità
7. Diffusione della Strategia per la Qualità
8. Riesame di Sistema
9. Misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi di AQ

ALLEGATI

1. Le finalità e l'ambito di applicazione del documento

Il Sistema di assicurazione della Qualità (SQ) dell'Università degli Studi del Sannio descrive principi, ruoli, e processi di gestione delle attività svolte dall'Ateneo, dagli uffici centrali dell'Amministrazione, e dai Dipartimenti, con riferimento agli obiettivi definiti nella Strategia della Qualità emanata dal Rettore.

Il SQ è stato realizzato, oltre che funzionalmente all'attuazione dello Statuto (<https://www.unisannio.it/it/ateneo/unisannio/statuto>) e della Carta etica dell'Ateneo (<https://www.unisannio.it/it/ateneo/unisannio/carta-etica>), nel rispetto degli Standard e delle Linee guida per la Gestione della Qualità nell'area dell'educazione superiore europea (ENQA), delle Direttive contenute nell'ultima versione del documento AVA del 2019 "Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano" dell'ANVUR (<http://www.anvur.it/wp-content/uploads/2019/01/DM-n-6-del-7-gennaio-2019-versione-accessibile.pdf>) e dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 (<https://www.iso.org/standard/62085.html>). Esso, inoltre, recepisce il dettato dei provvedimenti legislativi, dei riferimenti normativi e dei documenti interni vigenti descritti nell'Allegato 1 – *Riferimenti normativi e regolamentari*.

Nella descrizione del SQ dell'Università degli studi del Sannio sono utilizzati i termini descritti nell'Allegato 2 - *Glossario*.

Il SQ è il documento di riferimento:

- per il personale dell'Ateneo;
- per gli Studenti, le Parti Interessate e per l'ANVUR, che trovano in esso gli elementi per verificare come l'Ateneo soddisfi i requisiti di Assicurazione della Qualità in funzione della Strategia per la Qualità di Ateneo e del Piano Strategico 2019-2021.

Il SQ fa riferimento alla struttura organizzativa dell'Ateneo, rappresentata e descritta nel Sito dell'Università: <https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/struttura-organizzativa>.

Il SQ dell'Università degli studi del Sannio, si configura come uno strumento di governo delle relazioni e delle attività, interne ed esterne all'Amministrazione, cui viene anche affidato il compito di ispirare tutti gli altri sistemi di gestione organizzativa, per fare in modo che essi nel loro insieme sostengano l'attuazione della missione dell'Università e la continua

ricerca del miglioramento dei servizi erogati, in funzione delle esigenze di Studenti e di tutte le Parti Interessate.

2. La missione dell'Ateneo

L'Università degli Studi del Sannio rappresenta una consolidata presenza culturale in Campania.

L'Ateneo Sannita si fa carico di una missione educativa di carattere sociale, oltre che culturale, tipica di un'università pubblica, resa ancor più rilevante dalla debolezza del contesto in cui esso opera.

Il portato di tradizione e di esperienza dell'Università si coniuga con una costante apertura all'innovazione, ponendosi come un tassello di un mosaico di istituzioni impegnate nella crescita del territorio e nello sviluppo di relazioni internazionali mirate alla diffusione del sapere e della cultura della convivenza civile.

I principali compiti dell'Università sono la formazione degli studenti, la promozione della conoscenza tramite la ricerca scientifica ed il trasferimento della conoscenza alla società, per contribuire allo sviluppo di visioni socio-economiche e di soluzioni tecnologiche e scientifiche, progressiste e allo stesso tempo fortemente ancorate e rispettose della storia e delle culture delle collettività in cui l'Ateneo è inserito, promuovendo il loro sviluppo pacifico e sostenibile.

L'Università degli Studi del Sannio è egualmente orientata alla didattica e alla ricerca, per l'importanza delle due aree e per le inevitabili interazioni fra le stesse. La sua vocazione "generalista" è legata alle sue dimensioni e, soprattutto, ad una scelta strategica connessa al suo ruolo storico e sociale.

L'Ateneo, inoltre, attraverso una costante apertura all'innovazione e alla collaborazione con il mondo produttivo, economico e sociale, si pone come volano di sviluppo e crescita del territorio, e delle relazioni internazionali, interpretando con totale impegno la sua "Terza missione" istituzionale: essere il luogo privilegiato che accoglie e promuove il dialogo con la Società.

I principali portatori d'interesse dell'Università sono gli Studenti, utilizzatori diretti e al tempo stesso coprotagonisti del processo di formazione. Accanto ad essi l'Ateneo assegna il ruolo centrale di interlocutori a tutte le componenti della società: istituzioni, imprese, associazioni.

Infine, tutte le politiche, i programmi di azione e i modelli di gestione di processi di lavoro dell'Amministrazione sono ispirati ai principi di rispetto delle diversità, di inclusione e di valorizzazione delle competenze dei propri dipendenti.

3. L'approccio strategico alla Qualità

La Strategia per la Qualità formulata dal Rettore costituisce l'espressione dell'impegno formale e sostanziale assunto dall'Ateneo nel perseguire obiettivi ritenuti strategici, assicurando e migliorando con continuità la qualità dei servizi erogati e delle proprie attività, per soddisfare in modo pieno e continuativo i bisogni espressi o impliciti degli studenti, del personale, e di tutte le parti interessate. In tal senso la Strategia per la Qualità è stata posta alla base dei contenuti del 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 4 settori in cui si racchiude l'operato dell'Ateneo:

- Didattica
- Ricerca
- Internazionalizzazione
- Terza missione

I principi e le linee guida su cui si fonda la Strategia per la Qualità mirano:

1. a soddisfare le esigenze degli studenti e di tutti gli altri soggetti interessati, analizzando le esigenze e le indicazioni correttive in merito a specifici servizi erogati, in maniera tale da poter rilevare ed interpretare gli elementi di giudizio che manifestano anche la qualità percepita da tali;
2. a dare il supporto alla massima diffusione di iniziative formative e culturali, allo scopo di contribuire degli individui e delle comunità locali e professionali;
3. a 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;

4. alla promozione ed alla gestione efficace delle relazioni internazionali e della cooperazione internazionale;
5. al miglioramento dell'immagine dell'Ateneo, in particolare in relazione alle scelte operate dalla *governance* per innalzare i propri livelli di competitività.

4. Il modello del miglioramento continuo

Il modello di miglioramento continuo adottato dall'Ateneo fig. 1 attribuisce un ruolo fondamentale all'ascolto di Studenti e degli altri Stakeholder, assegnando a tale funzione un ruolo centrale nel proprio modello di assicurazione qualità.

Figura 1. Modello del miglioramento continuo



Per la gestione di ognuna delle fasi indicate, il presente SQ suggerisce e indica modalità di raccordo formale e continuativo tra gli attori del sistema organizzativo e gli stakeholder esterni, attraverso diversi meccanismi di coordinamento delle relazioni (rappresentanza degli attori negli organi deputati alle decisioni, sistemi di procedure, iniziative *ad hoc* di incontro e discussione).

A. Ascoltare gli stakeholder

L'ascolto delle istanze degli stakeholder, sia interni (gli studenti) che esterni, è una attività centrale del SQ. L'ascolto mira, infatti, ad identificare quelle condizioni di contesto che favoriscono le attività istituzionali dell'Università ed i bisogni e le aspettative dei soggetti coinvolti. La fase di ascolto è possibile evidenziare le aree nelle quali è necessario intervenire per promuovere azioni di miglioramento.

B. Formulare gli obiettivi

Sulla base di quanto esperito nella fase di ascolto, si fissano gli obiettivi da perseguire, riguardando prioritariamente gli aspetti legati alla relazione con gli studenti, i docenti, la comunità locale, il mondo delle imprese e delle professioni e più in generale con le parti interessate. L'identificazione degli obiettivi deve tenere conto del grado di priorità degli stessi, ma anche delle condizioni di contesto (disponibilità di risorse) che ne influenzano la realizzabilità. Nella formulazione degli obiettivi, è necessario, inoltre, il raccordo fra le indicazioni contenute nel vigente piano strategico triennale e gli obiettivi del Piano integrato dell'Amministrazione.

C. Attuare gli interventi

L'attuazione degli interventi si sostanzia nella definizione delle modalità più idonee ad attuare gli obiettivi e nella loro assegnazione agli attori che ne sono responsabili. Sono inoltre identificati gli strumenti da impiegare e l'orizzonte temporale entro cui l'obiettivo deve essere monitorato e realizzato.

D. Valutare l'adeguatezza delle azioni realizzate

Il miglioramento si avvale in modo imprescindibile della valutazione dei risultati, che si realizza attraverso ricorrenti momenti di riflessione collettiva. Tali analisi coinvolgono i protagonisti dell'azione organizzativa e mirano anche ad identificare eventuali *best practice* da replicare in futuro.

E. Verificare i risultati

L'attività di verifica è volta ad assicurare in quale misura è stato realizzato un obiettivo e le cause di eventuali scostamenti. L'attività di controllo comporta pertanto l'identificazione del sistema di indicatori (*Key Quality Performance Indicator*), gli intervalli di monitoraggio e l'interpretazione degli stessi attraverso comparazioni su base spaziale e temporale.

4.1 L'approccio per processi

L'approccio sistemico e ricorsivo alla qualità descritto in precedenza si applica a tutte le attività istituzionali dell'Università degli studi del Sannio; quelle connesse alla produzione di un risultato di diretta valenza per gli utenti esterne quelle interne, svolte a supportare indirettamente l'erogazione di quei servizi.

Assicurare la qualità significa perseguire un costante miglioramento dei propri risultati attraverso il cambiamento incrementale dei propri modelli organizzativi e gestionali. Tale complesso sforzo, anche a causa delle ridotte dimensioni dell'Ente, ha richiesto da sempre la focalizzazione sul concetto di "risultato conseguito" rispetto allo "sforzo erogato".

L'Ateneo del Sannio adotta in modo diffuso un approccio per processi e per progetti alle proprie attività, mirando ad innalzare sempre più il grado di stabilità e di formalizzazione delle relative procedure e dei meccanismi di coordinamento e di monitoraggio delle attività.

Il consolidamento del SQ determina il ricorso sempre più diffuso a strumenti di rappresentazione dei processi (ad es. *SUACds e RD*) ed a set di indicatori di monitoraggio delle performance.

Il SQ include quindi, oltre gli elementi descritti in questa sede, i relativi standard di riferimento, i documenti di supporto e la formalizzazione dei processi adottati in Ateneo e nei Dipartimenti. La documentazione di supporto è fornita nella sezione *Documenti del Sistema Qualità* e riportata nella sezione del sito di Ateneo denominata "Spazio AQ di Ateneo".

4.2 I requisiti di riferimento

L'approccio ricorsivo e sistemico alla qualità e alla gestione per piani e processi ha supportato nel tempo la progressiva strutturazione del SQ dell'Università degli studi del Sannio, con un particolare sforzo di design, di formalizzazione dei processi e degli strumenti e di omologazione alle logiche promosse dal sistema di Assicurazione della Qualità dell'ANVUR. In particolare il SQ adotta la logica della autovalutazione attraverso l'uso del sistema di Requisiti AVA2 dell'ANVUR. Il processo di autovalutazione viene condotto anche attraverso i documenti di AQ disponibili nello Spazio AQ di Ateneo. In tale sezione del sito vengono pubblicate linee guida e raccomandazioni per l'autovalutazione sempre più consapevole nell'ambito

dell'impianto dei Requisiti, soprattutto identificando le fonti documentali che devono alimentare le relative attività di valutazione/misurazione.

Per ogni Requisito il SQ impiega gli Indicatori con riferimento ai Punti di attenzione e gli Aspetti che lo qualificano, per realizzare una costante attività di monitoraggio, di programmazione di interventi correttivi e di riprogettazione dei modelli organizzativi vigenti.

5. Gli attori del Sistema Qualità

La struttura organizzativa della Università degli Studi del Sannio viene fornita nell'Organigramma disponibile in <https://www.unisannio.it/it/ateneo/uffici-amministrativi/struttura-organizzativa>.

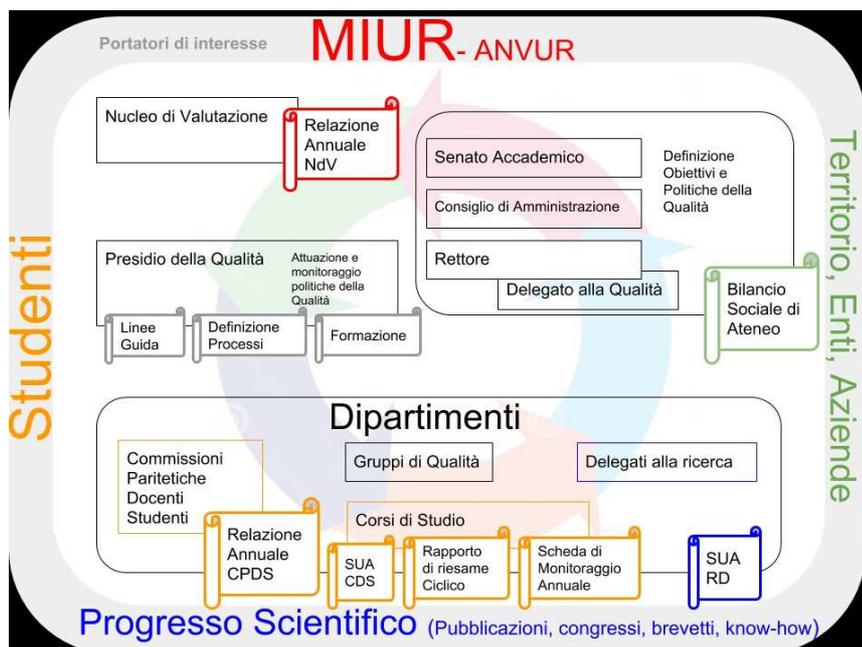
In attuazione di quanto definito dagli organi di governo (Senato accademico e Consiglio di Amministrazione) il Rettore e il Direttore generale attuano strategie e piani di azione attraverso le loro strutture di staff e le 3 Aree in cui si articola l'Amministrazione: 1) Ricerca, Mercato e Territorio; 2) Risorse e Sistemi; 3) Studenti.

Le responsabilità, gli ambiti di autonomia, le dotazioni di risorse e le modalità di gestione delle interdipendenze tra le unità organizzative sono definiti dall'Ateneo attraverso lo Statuto, i Regolamenti di Ateneo, <https://www.unisannio.it/it/ateneo/regolamenti>) e specifici provvedimenti organizzativi *ad hoc* pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

Tutte le strutture organizzative sono coinvolte nel SQ di Ateneo, di cui sono tenute a seguirne i principi. Il PQA ed il Delegato alla Qualità forniscono l'attività di supporto ed interpretativa, attraverso la consulenza e l'affiancamento alle strutture, oppure redigendo linee guida e raccomandazioni per lo svolgimento delle funzioni istituzionali.

Un ruolo di particolare significatività è svolto dai Delegati del Rettore, che assicurano il necessario raccordo nei momenti decisionali tra la visione strategica degli organi di governo e le strutture incaricate di attuare piani e programmi. Date le specifiche deleghe, inoltre, alla gestione del sistema di qualità un contributo particolare è fornito dai Delegati alla Ricerca, alla Internazionalizzazione, alla Assicurazione Qualità, ed alla Comunicazione istituzionale.

Figura 2. Gli attori del SQ di Ateneo



Gli attori che assumono responsabilità dirette nell'attuazione del SQ di Ateneo, rappresentati unitariamente nella figura 2, sono:

1. Organi di governo dell'Ateneo: Rettore, Senato accademico e Consiglio di amministrazione;
2. Organi di gestione dell'Ateneo: Direttore generale, Dirigente Area Studenti;
3. Nucleo di Valutazione;
4. Presidio Qualità;
5. Delegato alla Qualità;
6. Dipartimenti;
7. Corsi di studio;
8. Commissioni paritetiche docenti-studenti;
9. Commissioni per la Didattica, la Ricerca e la Terza missione dei Dipartimenti
10. Gruppi di Autovalutazione (Riesame)

Per ognuno di essi nella [Matrice delle Responsabilità](#) (figura 3) sono identificati i processi principali del SQ di Ateneo e sono definite le responsabilità primarie ed i livelli di collaborazione, la descrizione dei processi viene fornita nelle [Schede di processo](#) allegate al SQ.

Figura 3. Matrice degli Attori della Qualità e delle responsabilità

Azione	R – Responsabilità C – Collaborazione V – Verifica								
	Attori								
Processi del SGQ	Organi centrali			Strutture decentrate					
	OdGov.	NdV	PQA	CPDS	GdR	CRD	CdS	CdD	
1. Definizione Strategie AQ di Ateneo	R	C	C	C	C	C	C	C	
2. Organizzazione e verifica del SQ di Ateneo	R	C	C	C	C	C	C	C	
3. RiesameAQ Didattica	C	C	C	C	R		V	V	
4. AQ dei corsi di studio (SUA - CDS)	C	V	V	C	C		R	V	
5. Audizione CdS	C	R	C	C	C	C	C		
6. AQ Ricerca (SUA RD)	C		C			R		V	
7. Audizione Dipartimenti	C	R	C			C		C	

Attori del SQ

OdGov. – Rettore, Senato Acc. co, Cons. di Am.ne, Delegato alla Qualità	CdD – Consiglio di Dipartimento – CdS – Corso di Studio
OdGes. – Direttore generale, Dirigente Area Studenti	CPDS – Commissione Paritetica Docenti-Studenti
NdV – Nucleo di Valutazione	CRD – Commissione Ricerca/Didattica/Terza Missione di Dipartimento
PQA – Presidio	GdR – Gruppo di Riesame

5.1 Organi di governo dell'Ateneo

Organi di governo dell'Ateneo sono il Rettore, il Delegato alla qualità, il Senato accademico e il Consiglio di amministrazione.

Gli organi di governo, con il supporto del Delegato alla Qualità e del Presidio Qualità elaborano ed organizzano l'attuazione della Strategia della qualità e dei Piani strategici oltre che promuovere, guidare e verificare efficacemente i processi e le attività di Assicurazione Qualità dei singoli CdS e dei Dipartimenti.

I Delegati del Rettore contribuiscono attivamente all'attuazione della Strategia della Qualità e del Piano Strategico attraverso un costante lavoro di raccordo con le strutture organizzative incaricate di attuare processi di assicurazione della qualità e progetti di miglioramento.

Il Direttore generale e il Dirigente dell'Area Studenti, in collaborazione con i coordinatori delle unità organizzative dell'Amministrazione, i Direttori dei Dipartimenti e i Presidenti dei Corsi di studio, provvedono a realizzare il Piano integrato, attuando i principi, le regole, le procedure, le linee guida e le raccomandazioni secondo quanto definito nel SQ di Ateneo.

5.2 Nucleo di valutazione di Ateneo

Il Nucleo di Valutazione è composto da cinque membri di cui uno di ruolo dell'Ateneo, che svolge le funzioni di Coordinatore e uno in rappresentanza degli studenti. Il NdV ha una prevalente composizione di membri esterni all'Ateneo (tre), selezionati da una commissione esterna con particolare attenzione alla competenza sia in relazione alla valutazione della qualità,

della didattica e della ricerca che a quelle relative alla funzione di Organo Indipendente di Valutazione (OIV).

Alle sedute del NdV è invitato anche il rappresentante del PTA.

Lo Statuto dell'Ateneo (art. 35, Nucleo di Valutazione di Ateneo) fornisce indicazioni precise sul ruolo del NdV e sui suoi principali interlocutori nel processo di AQ sia interni all'Ateneo che esterni. Inoltre, si è consolidata la prassi di forte sinergia tra i Coordinatori del Presidio e del Nucleo, spesso invitato alle riunioni del PQ, e più recentemente con il delegato di AQ di Ateneo.

Il Nucleo di Valutazione nell'area dedicata del suo sito istituzionale divulga sia i verbali delle riunioni che i prodotti delle sue elaborazioni che vengono anche trasmessi agli Organi di Governo dell'Ateneo ed alle strutture periferiche didattiche e di ricerca.

Più specificatamente il NdV sovrintende alle seguenti attività:

- Valuta l'efficacia complessiva dell'AQ di Ateneo;
- Accerta la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e della sede;
- Esegue audizioni mirate ai CdS ed ai Dipartimenti, anche con riferimento ai requisiti AVA.
- Verifica, anche con l'ausilio del Delegato alla Qualità, che i rapporti di riesame siano redatti in modo corretto e utilizzati per identificare e rimuovere tutti gli ostacoli al buon andamento delle attività;
- Formula raccomandazioni volte a migliorare la qualità delle attività dell'Ateneo;
- Redige annualmente una relazione secondo quanto previsto dall'Allegato VII del documento ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano", e la invia al MIUR e all'ANVUR mediante le procedure informatiche previste.

5.4 Presidio della Qualità di Ateneo

Il Presidio della Qualità di Ateneo è costituito dal Coordinatore e da tre membri in rappresentanza dei Dipartimenti, e dal 2016 è stato integrato con due rappresentanti del PTA e da un rappresentante degli studenti.

Le competenze e le funzioni del Presidio per la Qualità di Ateneo sono tutte quelle relative all'attuazione del Sistema Qualità in relazione agli obiettivi strategici di Ateneo. Tali attività sono desumibili dal "Regolamento per

l'organizzazione e il funzionamento del Presidio di Qualità di Ateneo" (approvato dal SA il 16/02/2017 ed emanato con DR 209 del 15/03/2017).

Dal sistema qualità e dai suoi documenti è possibile desumere analiticamente anche le responsabilità degli attori dell'AQ per le cui azioni il PQ svolge attività di monitoraggio, raccolta dati, passaggio di informazioni, e formazione.

5.5 Delegato alla Qualità

Il Delegato all'AssicurazioneQualità è stato nominato a partire dal 2018 con il compito principale di promuovere la cultura della Qualità e l'approccio per Processi, coordinandol'aggiornamento ed il miglioramento del Sistema Qualità e dei relativi documenti di supporto.

Tra i compiti principali vi sono

- Coordinamento allo sviluppo ed all'attuazione del Sistema Qualità di Ateneo;
- Impostazione dell'approccio per processi, mappatura dei processi e delle responsabilità operative degli stessi;
- Supporto al Rettore e Direttore Generale nella stesura ed aggiornamento della Strategia della Qualità e del Piano Strategico Triennale;
- Supporto al NdV durante le audizioni, con riferimento ai requisiti AVA;
- Supporto al PQ nell'adeguamento continuo al contesto normativo di riferimento (AVA);
- Supporto al PQ nell'inquadramento dei Requisiti AVA 2 e successivi, con riferimento ai processi ed agli obiettivi di miglioramento;
- Revisione critica dei Rapporti di Riesame Ciclici, con simulazione di rapporto CEV.
- Sviluppo ed attuazione di piani di adeguamento documentale in funzione dei requisiti normativi vigenti in materia di Qualità.

5.6Dipartimento

Relativamente all'attuazione del SQ, il Consiglio di Dipartimento e il Direttore svolgono le seguenti attività:

- effettuano le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento a seguito dei riesami;

- diffondono tra tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio la necessità di soddisfare i requisiti dello Studente e delle Parti Interessate e i requisiti cogenti applicabili;
- gestiscono le attività di formazione di sua competenza, incluse quelle relative al SGQ;
- effettuano la compilazione della scheda SUA RD
- sono responsabili del Rapporto di Riesame delle attività di ricerca.

5.7 Corso di Studi

Le strutture che progettano e gestiscono il Corso di Studio (Presidente del Corso, Consiglio di Corso di Studio, Comitato di indirizzo, Comitato per la Didattica) sono deputate in generale all'attuazione dei processi di assicurazione della qualità della didattica attraverso:

- la definizione degli obiettivi formativi da raggiungere;
- l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungere gli obiettivi;
- la verifica del grado di effettivo raggiungimento degli obiettivi.

Più specificatamente, per all'attuazione del SQ, il Consiglio di Corso di studi e il Presidente svolgono le seguenti attività:

- organizzano i processi di A.Q. del Corso di Studi;
- effettuano le attività di misurazione, monitoraggio e miglioramento previste dal SGQ del Corso di Studi;
- diffondono tra tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio la necessità di soddisfare i requisiti dello Studente e delle Parti Interessate e i requisiti cogenti applicabili;
- gestiscono le attività di formazione di sua competenza ed in particolare quelle relative al SGQ;
- sono responsabili del Rapporto di Riesame ciclico e della scheda SUA CdS.

5.8 Commissione Paritetica Docenti Studenti

Dall'aprile 2014 ciascun Dipartimento dell'Università degli studi del Sannio ha istituito una Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) costituita da docenti di ruolo, di cui uno funge da Presidente, e da studenti in pari numero, che rappresentano i CdS attivi presso il Dipartimento. Anche i docenti di ruolo, professori e i ricercatori, sono stati scelti per garantire la

rappresentatività delle diverse aree culturali. Le funzioni sono chiaramente definite dallo Statuto e dal Regolamento generale dell'Ateneo. Ulteriori elementi sono desumibili dalle "Raccomandazioni per il funzionamento della CPDS" e dalle "Linee guida per la redazione della relazione annuale delle CPDS", elaborate dal PQ a valle di una serie di incontri con le CPDS, che recepiscono le novità introdotte da "AVA 2.0" che consolidano il ruolo delle CPDS rispetto a quello più periferico svolto dai GdR.

Relativamente ai processi di assicurazione della qualità la CPDS svolge le seguenti attività:

- formula proposte al NdV per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche;
- attua la divulgazione delle politiche adottate dall'Ateneo in tema qualità presso gli studenti;
- effettua il monitoraggio dell'andamento degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture;
- redige una relazione annuale, attingendo dalla SUA-CdS, dai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e da altre fonti disponibili istituzionalmente;
- Interloquisce direttamente con gli studenti.

5.9 Commissioni per la Didattica, la Ricerca e la Terza missione dei Dipartimenti

I Dipartimenti dell'Università degli studi del Sannio promuovono la strutturazione e supportano il funzionamento di Commissioni dedicate all'attuazione delle tre funzioni istituzionali dell'Ateneo.

Le Commissioni sono composte stabilmente dal Direttore del Dipartimento, da un referente del personale amministrativo del Dipartimento, dai rappresentanti dei Corsi di studio e dai Delegati alle specifiche funzioni istituzionali. Ai lavori delle Commissioni possono partecipare su invito altri soggetti e delegati per la discussione di specifici temi connessi alle iniziative promosse dal Dipartimento.

Le Commissioni svolgono il ruolo di meccanismo di coordinamento tra i Corsi di studio di un Dipartimento e tra i Dipartimenti e gli organi di governo e di gestione dell'Ateneo.

5.10 Gruppi di riesame

Tutti i Corsi di Studio hanno costituito gruppi di Assicurazione Qualità ed Autovalutazione composti da docenti, unità di PTA e, in alcuni casi anche da studenti, che hanno maturato una significativa esperienza finalizzata all'elaborazione di quattro edizioni del Rapporto di Riesame annuale e ciclico. I ruoli e le responsabilità sia dei Consigli dei CdS che dei GR sono specificati nelle linee guida "Linee guida per la compilazione dei quadri b6, b7, c1 e c2 della SUA-CdS" e per "la stesura del rapporto di riesame".

6. Documenti del Sistema Qualità

L'assicurazione Qualità è attuata attraverso la seguente documentazione, disponibile nella sezione "Spazio AQ" del sito di Ateneo

Documenti ANVUR e CRUI

- Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano – Documento del Consiglio Direttivo ANVUR del 9.1.2013 e successive modifiche;
- Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS);
- Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD);
- Proposta revisione del sistema AVA: Consiglio Direttivo ANVUR;
- Indicazioni operative alle commissioni di esperti della valutazione per l'accREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio (ANVUR);
- La valutazione della terza missione nelle università italiane. Manuale per la valutazione (ANVUR)
- Linee guida ANVUR per l'accREDITamento iniziale dei Corsi di nuova attivazione (ai sensi dell'art.4, comma 4 del D.M. 47 e s.m.i.) (25 novembre 2015)
- Guida pratica alla progettazione di un Corso di Studio ai sensi del D.M. 270/04. Interazioni con il processo di autovalutazione (Fondazione CRUI).

Atti dell'Università degli Studi del Sannio

- Strategia per la qualità del Rettore dell'Università degli studi del Sannio del 02.08.2018;
- Piano Strategico Triennale 2019-2021 (in fase di approvazione);
- Piano integrato e programmazione obiettivi 2019 (in corso di elaborazione);
- Bilancio sociale 2019 (in corso di elaborazione).
- Statuto dell'Università degli Studi degli Studi del Sannio;
- Regolamento Generale dell'Università degli Studi degli Studi del Sannio;
- Regolamento didattico dell'Università degli Studi degli Studi del Sannio;
- Politiche per la qualità del Presidio Qualità di Ateneo
- Regolamento di funzionamento del Presidio della Qualità;
- Regolamento studente;
- Regolamenti didattici;
- Regolamento di ateneo per l'amministrazione, la finanza, la contabilità e il controllo di gestione del 17/12/2014
- Regolamento per la disciplina delle chiamate dei professori di prima e seconda fascia del 07/14
- Regolamento di attuazione delle disposizioni in tema di procedimenti disciplinari
- Regolamento borse di studio 13/3/17
- Regolamento del dottorato del 2014
- Regolamento per la disciplina del Sistema bibliotecario di Ateneo e del Centro Linguistico di ateneo

Documenti per l'AQ

- Indicazioni per l'autovalutazione del gruppo di Requisiti R1;
- Indicazioni per l'autovalutazione del gruppo di Requisiti R2;
- Indicazioni per l'autovalutazione del gruppo di Requisiti R4;
- Linea guida per la progettazione e l'autovalutazione dei CdS;
- Linea Guida per la stesura del Rapporto di Riesame Ciclico;
- Raccomandazioni per la stesura del Rapporto di Riesame Ciclico;
- Linea Guida per la compilazione della SUA-CdS;
- Indicazioni ai CdS sulle modalità di valutazione del gruppo di Requisiti R3-A;
- Indicazioni ai CdS sulle modalità di valutazione del gruppo di Requisiti R3-B;

- Indicazioni ai CdS sulle modalità di valutazione del gruppo di Requisiti R3-C;
- Indicazioni ai CdS sulle modalità di valutazione del gruppo di Requisiti R3-D;
- Documento di valutazione del CdS ad uso per le audizioni del NdV;
- Linea Guida per la compilazione della SUA-RD;
- *Template* "Scheda Insegnamento";
- Linee Guida per il Monitoraggio Annuale degli Indicatori;
- Linee Guida per la redazione della Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti;
- Linee Guida per la Conservazione dei documenti ed uso della posta elettronica;
- Linee Guida di Ateneo per la consultazione con le parti sociali

7. Diffusione della Strategia per la Qualità

La Strategia per la Qualità è diffusa e illustrata a tutto il personale dell'Ateneo mediante:

- Diffusione attraverso il sito WEB di Ateneo;
- Incontri con il personale

La stessa è inoltre condivisa con gli Stakeholder in occasione di incontri formali e nella presentazione del Piano Strategico Triennale.

Il PQA e tutti i Responsabili delle Aree Funzionali di Ateneo sono impegnati a diffondere e a illustrare la Strategia per la Qualità a tutti i livelli dell'Ateneo.

8. Riesame di Sistema

Piano strategico

Gli obiettivi strategici sono definiti dagli Organi di Governo dell'Ateneo e sono quantificati e misurabili mediante indici specifici che consentono di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi ed individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto della Strategia per la Qualità e del territorio in cui l'Ateneo opera.

La pianificazione strategica è attuata mediante

- Piano Strategico Triennale
- Piano Integrato

L'Ateneo, tramite il Delegato alla Qualità ed il Presidio Qualità, verifica annualmente l'attuazione della Strategia per la Qualità e del relativo piano strategico in occasione dei Riesami annuali, in cui viene valutato e sottoposto al Rettore il raggiungimento o meno degli obiettivi fissati mediante riscontri derivati dagli indicatori riportati nel Piano Strategico Triennale. In tale occasione viene valutato l'eventuale adeguamento di tali indicatori ai nuovi obiettivi. Il Piano Strategico rivisto viene sottoposto al Senato Accademico per l'approvazione e pubblicato nello *Spazio AQ di Ateneo*.

Sistema Qualità

Con frequenza annuale, il SQ di Ateneo è sottoposto a riesame dal Delegato alla Qualità con la collaborazione del Presidio Qualità, con lo scopo di migliorarne i processi e l'intera struttura.

Il SQ modificato viene firmato dal Rettore, sottoposto al Senato Accademico per l'approvazione e pubblicato nello *Spazio AQ di Ateneo*.

Didattica

La redazione dei rapporti di Riesame a livello del CdS è affidata alla Commissione AQ del CdS, che provvede alla verifica e valutazione degli interventi mirati al miglioramento della gestione del CdS e alla verifica ed analisi approfondita degli obiettivi e dell'impianto generale del CdS. I Rapporti di Riesame consistono nell'individuazione di azioni di miglioramento, valutando:

- l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del CdS;
- le figure professionali di riferimento e le loro competenze;
- la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti;
- l'efficacia del sistema AQ del CdS;
- i suggerimenti per il miglioramento formulati dal PQA, dal NdV e dalla CPDS;
- la verifica dell'efficacia degli interventi migliorativi adottati in precedenza.

I Rapporti di Riesame sono revisionati a campione dal Delegato alla Qualità, che fornisce anche una simulazione di rapporto CEV.

L'Ateneo ha fornito ai CdS una linea guida per la progettazione e la valutazione dei CdS in accordo ai requisiti AVA del gruppo R3, ed indicazioni dettagliate sulle modalità di valutazione di tali requisiti. Tale documentazione è riportata nello *Spazio AQ di Ateneo*.

Ricerca Dipartimentale

Il Direttore del Dipartimento supportato dalla Commissione Ricerca elabora la Relazione annuale/pluriennale sulle attività di ricerca, da intendersi come Rapporti annuali/pluriennali di riesame (Scheda SUA-RD quadro B3 "Riesame della Ricerca Dipartimentale").

I rapporti di riesame costituiscono il resoconto delle attività di autovalutazione della ricerca dipartimentale con riferimento a:

- obiettivi di ricerca dichiarati in precedenza;
- analisi dei risultati ottenuti;
- effetti delle azioni di miglioramento programmate in precedenti riesami;

9. Grado di raggiungimento degli obiettivi di AQ

Soddisfazione dello Studente e delle PI

Le fonti informative sono:

- questionari per il monitoraggio della soddisfazione degli studenti;
- gestione dei reclami provenienti dagli Studenti e dalle PI.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione degli Studenti il monitoraggio è eseguito a cura dell'Ateneo, mentre quello relativo ai laureandi dal consorzio AlmaLaurea.

Sono monitorati i seguenti elementi:

- soddisfazione dello Studente/Laureando in merito alle attività didattiche;
- soddisfazione generale dello Studente/Laureando sui contenuti e sulle attività erogate;

Per la rilevazione della soddisfazione delle PI sono monitorati:

- placement dei laureati;
- feedback delle Istituzioni e delle Aziende ove i laureandi o i laureati hanno svolto tirocini e/ostages;

I dati sono utilizzati in occasione dei Riesami del Piano Strategico Triennale.

Audizioni dei CdS

Le audizioni sono convocate dal NdV e condotte ad intervalli di tempo pianificati secondo i criteri fissati dall'ANVUR.

Le audizioni sono programmate con i CdS interessati alla verifica. La cui scelta viene effettuata a campione e secondo il principio della rotazione. L'NdV, anche in occasione di specifiche esigenze, quali le visite di accreditamento periodico dell'ANVUR, può indire audizioni mirate per monitorare lo stato di salute dei CdS con riferimento ai requisiti AVA2. I moduli utilizzati dal NdV per tali valutazioni sono riportati nello Spazio AQ di Ateneo.

Allegato 1 - Riferimenti normativi e regolamentari

Norme internazionali sulla qualità

- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario
- UNI EN ISO 9001:2015, Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2009, Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità
- ENQA 2005, Standard Guidelines in the European Higher Education Area.

Principali atti legislativi

- D.M. 270/2004: Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- Legge 240/2010: Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario;
- D.L. 19/2012: Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività;
- D.M. 17/2011: Valutazione della Qualità della Ricerca;
- D.M. 47/2013: Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio e Valutazione periodica;
- D.M. 45/2013: Regolamento recante modalità di accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato e criteri per la istituzione dei corsi di dottorato da parte degli enti accreditati;
- D.M. 1059/2013: Autovalutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio e Valutazione periodica. Adeguamenti e integrazioni al DM 30 gennaio 2013, n. 47.

- Decreto Ministeriale 12 dicembre 2016 n. 987, Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari.

Allegato 2 -Glossario

Attività formativa: insieme di attività intenzionalmente e direttamente finalizzate al trasferimento di conoscenze e competenze, in un contesto di interazione tra attivatori di apprendimento e soggetti in apprendimento.

Area Funzionale: insieme di attività svolte dall'Ateneo raggruppate in base al criterio dell'omogeneità delle competenze coinvolte.

Azione correttiva: azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito o di un obiettivo

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.

Parte Interessata (PI): una persona o un gruppo di persone che ha un interesse nei confronti delle performance o del successo di un'organizzazione.

Strategia per la Qualità: obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Riesame: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

SQ: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Soddisfazione dello Studente: percezione dello Studente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti.

Struttura organizzativa: articolazione di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone.

Verifica: conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento dei requisiti specificati.