

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI SUOR ORSOLA BENINCASA DI NAPOLI

*Presidio della Qualità di Ateneo*

**RELAZIONE SULLE ATTIVITÀ DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ  
GIÀ SVOLTE O IN FASE DI DEFINIZIONE**

(D.M. 47 del 30.01.2013, art. 9, comma 1, lettera e)

SOMMARIO

**1. COMPOSIZIONE E FUNZIONI DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ**

**2. ATTIVITÀ GIÀ SVOLTE**

2.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI RELATIVI A CIASCUN CORSO DI STUDIO E DEI FLUSSI INFORMATIVI TRASVERSALI A TUTTI I CORSI DI STUDIO

2.2 SUPPORTO AI REFERENTI DEI CORSI DI STUDIO

2.3 SUPERVISIONE DELLA CORRETTEZZA, COMPLETEZZA E PUNTUALITÀ DELLE PROCEDURE OPERATIVE

**3. ATTIVITÀ PROGRAMMATE E *IN ITINERE***

3.1 PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ NELL'ATENEO

3.2 CRONOPROGRAMMA DELLE SCADENZE CICLICHE PERMANENTI

**4. ATTIVITÀ IN FASE DI DEFINIZIONE**

4.1 CONDUZIONE A REGIME DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI INTERNI RELATIVI AI FLUSSI INFORMATIVI

4.2 ORGANIZZAZIONE DI STRUMENTI CHE CONSENTANO LA MISURABILITÀ E LA VALUTAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

4.3 IMPOSTAZIONE DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI PER L'AQ DELLA RICERCA

4.4 CONTRIBUTO ALLA DEFINIZIONE DI UNA POLITICA DELLA QUALITÀ DI ATENEEO

## 1. Composizione e funzioni del Presidio della Qualità.

Il Presidio della Qualità di Ateneo è stato istituito con D.R. n. 2 del 7 gennaio 2013 [ALLEGATO 1], ed è stato dimensionato sulla base delle caratteristiche organizzative dell'Ateneo. I suoi componenti conoscono approfonditamente le peculiarità di ciascuna delle Facoltà, nelle quali hanno già maturato competenze specifiche nella progettazione e organizzazione della didattica o della ricerca; non fanno parte delle Commissioni paritetiche.

Si descrivono di seguito la composizione del Presidio e le funzioni di ognuno dei suoi membri, così come individuate nel Documento finale ANVUR del 31.07.2012, allegato I (poi nella nuova versione del Documento, 30.01.2013, allegato I), e recepite nel citato D.R. di nomina:

- Prof. **Errico Cuozzo** (P.O.): Presidente. È responsabile del sistema di assicurazione e autovalutazione della Qualità di Ateneo, mantiene i rapporti con l'Organismo accreditante (MIUR-ANVUR), e risponde del proprio operato direttamente al Rettore;

- Prof.ssa **Natascia Villani**, dott. **Gianluca Genovese**: AQ per le attività didattiche (organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo; organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche; valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze; supporto ai Presidenti dei Corsi di Studio per le attività di AQ a loro richieste);

- Prof.ssa **Maria Antonella Brandimonte**: AQ della ricerca (organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca; organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-RD di ciascun Dipartimento dell'Ateneo);

- dott.ssa **Maria Pia Nastri**: organizzazione e verifica dell'attività del Riesame dei Corsi di Studio; organizzazione e verifica dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti.

Il Presidio ha altresì una adeguata componente dirigenziale e tecnico-amministrativa di supporto, insediatasi in un Ufficio appositamente individuato (via Suor Orsola n. 10, primo piano), che è responsabile anche della gestione e dell'archiviazione dei documenti, dei verbali, delle determinazioni, dei flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione:

- dott. **Ciro Strino**, Segretario del Presidio (come da verbale n. 1 del 07.02.2013) e responsabile amministrativo per le attività di AQ della formazione;

- dott.ssa **Donata Brunetti**, responsabile amministrativo per le attività di AQ della ricerca.

Per ottimizzare il flusso informativo da e per il Nucleo di Valutazione il Presidio ha deliberato (verbale n. 1 del 07.02.2013) di invitare alle proprie riunioni anche la dott.ssa Lilia Lamanna (supporto amministrativo al NV).

## 2. Attività già svolte.

**2.1. Organizzazione e gestione dei flussi informativi relativi a ciascun Corso di Studio e dei flussi informativi trasversali a tutti i Corsi di studio.** Il Presidio ha in primo luogo individuato la tipologia di dati indispensabili o comunque utili per dare avvio all'esercizio critico sui Corsi di studio, con riferimento ai risultati e ai principali elementi di processo:

- numerosità degli studenti in ingresso (immatricolati puri, nuove carriere, iscritti al primo anno);
- passaggi, trasferimenti, abbandoni in uscita (% di dispersione);
- dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/laurea triennale);
- risultati della verifica delle conoscenze iniziali / del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato;
- andamento delle carriere degli studenti (quantità di CFU maturati dalle coorti, tasso superamento esami previsti dal piano di studi);
- medie e deviazioni standard dei voti positivi ottenute negli esami;
- laureabilità: % di laureati nella durata normale e oltre la durata normale (dopo 1, 2 e 3 anni) del Corso di Studio;
- esiti del Questionario studenti;
- opinioni degli studenti sul tutorato in ingresso, in itinere e in uscita;
- contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi;
- azioni e modalità con le quali viene favorita l'occupabilità (tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, seminari ecc.).

Il Presidio ha quindi organizzato la raccolta di questi dati, formulando e indirizzando richieste dettagliate e analitiche rispettivamente alla Segreteria studenti, alle Segreterie didattiche delle Facoltà, all'ufficio di Job Placement, e ha poi impostato con l'Ufficio statistico l'elaborazione dei dati ai fini della loro leggibilità e comparabilità.

I dati elaborati statisticamente sono confluiti in un archivio informatico gestito dal Presidio (al quale ognuno dei componenti può avere accesso attraverso una cartella condivisa), e sono stati suddivisi per Corso di Studi (dati dedicati e dati trasversali). Tutte le informazioni così elaborate sono state inviate in formato elettronico al Presidente di ciascun CdS, che le ha condivise con il

Gruppo di Riesame del CdS. Si è inteso così assicurare un adeguato e uniforme svolgimento delle procedure di Riesame in tutto l'Ateneo.

**2.2. Supporto ai Referenti dei Corsi di Studio.** Il primo adempimento richiesto per avviare il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (e per l'accreditamento iniziale dei Cds) è stato il Rapporto di Riesame. Il Presidio ha svolto costante azione di supporto nei confronti dei Referenti di ciascun Cds, in particolare attraverso le seguenti attività:

- adeguato e sollecito invio del quadro normativo aggiornato e di tutti i dati statistici utili per il lavoro di Riesame (cfr. punto a.1);

- elaborazione (anche per assicurare uno svolgimento uniforme delle procedure) di un modello comune e perspicuo per la compilazione della Scheda di Riesame, articolato sulla base dello schema incluso nella Nota di accompagnamento ANVUR [**ALLEGATO 2**];

- individuazione di una data (20 febbraio 2013) nella quale il Presidio si è messo a disposizione di ogni Referente per fornire, ove necessario, supporto metodologico e tecnico per la compilazione del Rapporto di Riesame.

**2.3. Supervisione della correttezza, completezza e puntualità delle procedure operative.** In riferimento alle prime attività di AQ (nella fattispecie il Riesame), il Presidio ha strutturato e comunicato ad ogni Cds la tempistica adeguata per assicurare l'espletazione di ogni adempimento: lavori dei Gruppi di Riesame, approvazione del Rapporto da parte degli organi periferici (Consiglio di Cds, Consiglio di Facoltà), invio al Presidio. Ha poi verificato la completezza e correttezza dei Rapporti di Riesame [**ALLEGATO 3**], intervenendo (come previsto dall'ANVUR, nella nota del 14.02.2013, che prevede modifiche «a seguito delle procedure di controllo e di monitoraggio del Presidio di Qualità di Ateneo o di altri organi centrali») nei casi in cui le ipotesi di soluzione delle criticità risultavano generiche, dipendenti da altre entità non controllabili, o comunque non immediatamente applicabili.

### **3. Attività programmate e *in itinere*.**

**3.1. *Promozione della cultura della qualità nell'Ateneo.*** Per la promozione della cultura della qualità, il Presidio ha organizzato – come prima di una serie di attività formative e di aggiornamento che intende porre in essere – una giornata di informazione e formazione sul sistema AVA (16 aprile 2013), il cui programma [**ALLEGATO 4**] è così strutturato:

- prima sessione, mattutina, dedicata all'illustrazione delle linee guida del sistema AVA e all'organizzazione della AQ di Ateneo, alla quale, dal Presidente del Presidio e dal Rettore, è invitato a partecipare (con registro delle presenze) tutto il personale docente e amministrativo;

- seconda sessione, pomeridiana, riservata ai Referenti e ai Responsabili AQ dei Corsi di Studio, dedicata all'analisi approfondita della SUA-CdS, alle modalità operative della sua compilazione, e ai modelli, dati e strumenti per assicurare l'adozione del sistema di AQ in tutti i CdS dell'Ateneo e monitorare il grado di conseguimento degli obiettivi e di risoluzione delle criticità individuate in sede di Riesame.

**3.2. *Cronoprogramma delle scadenze cicliche permanenti.*** Il Presidio ha già elaborato e intende discutere, entro la fine di aprile, con le Segreterie, con l'Ufficio statistico e con gli altri Uffici interessati, uno scadenziario interno annuale per il monitoraggio, l'elaborazione e la trasmissione dei dati, che consenta di rispettare la puntualità delle procedure operative (Riesame, SUA-CdS, Commissioni paritetiche).

#### **4. Attività in fase di definizione.**

**4.1. Conduzione a regime dei processi organizzativi interni relativi ai flussi informativi.** Sono stati identificati i dati sino ad ora non monitorati, e dunque in fase di avvio non disponibili per le attività di Riesame e in generale per l'analisi dei punti di forza e delle criticità (statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro; parere sulla preparazione degli studenti di enti e imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio; alcuni dati statistici richiesti dalla SUA-CdS). Il Presidio ha indicato alle strutture centrali e periferiche idonee la tipologia dei dati necessari e la metodologia del monitoraggio.

Uno degli strumenti prioritari individuati per la gestione a regime dei flussi informativi è la riorganizzazione funzionale e l'aggiornamento costante delle notizie già presenti o da implementare in primo luogo nel sito web dell'Ateneo (ma anche nelle banche dati interne e in ogni archivio informatico), in modo da garantire l'immediata e leggibile fruibilità dei dati richiesti ad ogni livello del processo di AQ (ad esempio i dati richiesti con link nella SUA-CdS, i dati di ogni CdS soggetti a valutazione da parte del Nucleo di Valutazione ecc.).

**4.2. Organizzazione di strumenti che consentano la misurabilità e la valutazione delle azioni correttive.** Il Presidio sta lavorando alla definizione di strumenti che consentano di sorvegliare e poi di valutare le azioni correttive proposte in sede di Riesame. Ci sono infatti azioni i cui esiti sono di immediata verificabilità statistica (ad es. l'incremento della percentuale di cfu maturati, l'incremento delle convenzioni per stage e tirocini, l'abbattimento della dispersione, e simili), e altre azioni che richiedono differenti tipologie di monitoraggio (ad esempio registri che attestino l'incremento delle attività di tutorato in itinere, diari di bordo, e simili). Per ognuna delle azioni correttive proposte dai CdS verrà indicato il tipo di strumento da adottare per misurare il grado di vicinanza tra gli obiettivi dichiarati e i risultati effettivamente ottenuti.

**4.3. Impostazione dei processi organizzativi per l'AQ della ricerca.** In vista della compilazione della prima Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD), che sarà resa pubblica entro il 31 dicembre, il Presidio sta impostando le procedure adeguate ed efficaci per acquisire i dati relativi alla quantità, alla qualità e all'impatto della produzione scientifica dei docenti e dei ricercatori. In particolare, si prevede la creazione di un database strutturato per la catalogazione di tutti i dati richiesti dalla SUA-RD, che verrà poi regolarmente aggiornato.

Nell'immediato, il Presidio, durante la riunione del 16 aprile 2013, illustrerà a docenti e ricercatori dell'Ateneo il piano di organizzazione e d'intervento in relazione alle seguenti linee di azione :

1. Definizione delle strategie per il conseguimento dei risultati attesi;
2. Monitoraggio dello svolgimento delle attività programmate;
3. Verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Relativamente al punto 1., il Presidio ha già predisposto una serie di azioni specifiche:

- programmazione delle linee tematiche di ricerca per facoltà/centri;
- riunione con rettore, presidi e responsabili centri e strutture di ricerca
- invio lettera ai docenti strutturati con modulo in allegato da compilare entro il 30 aprile
- riorganizzazione dei contenuti del sito web di ateneo
- predisposizione piattaforme informatiche per didattica e ricerca

4.4. *Contributo alla definizione di una Politica della Qualità di Ateneo.* Il Presidio intende innanzi tutto continuare a garantire la Politica per la Qualità già da tempo esistente nell'Ateneo [**ALLEGATO 5**], con particolare attenzione agli obiettivi strategici ritenuti prioritari (la collaborazione con Enti ed Istituzioni Nazionali ed Internazionali; la massima efficienza dei processi di comunicazione interna; l'aumento degli iscritti e la diminuzione degli abbandoni).

In relazione ai requisiti per l'AQ legati al perseguimento delle politiche volte a realizzare la visione della qualità di Ateneo (cfr. Documento finale AVA, punto F.2.3), il Presidio intende in tempi brevi elaborare delle Linee guida per la definizione del sistema di AQ, che possano supportare gli Organi di governo dell'Ateneo nello stabilire, dichiarare, effettivamente applicare una coerente ed efficace politica della Qualità.