

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
SUOR ORSOLA
BENINCASA



Presidio della Qualità
di Ateneo

Presidio della Qualità

Relazione sulle attività svolte dal Presidio della Qualità

a.a.2016.2017

16/06/2017

Sommario

1. Politica di AQ dell'Ateneo	2
2. Presidio della Qualità di Ateneo: compiti e funzioni	3
3. Costituzione e composizione del Presidio	4
4. Attività svolte dal PQA nell'a.a. 2016.17	6
5. Giornate di formazione	8
Allegati	10
Allegato 1 - Calendario incontri con referenti e Gruppo AQ dei CdS	10
Allegato 2 - Il corso di studi in cifre	11
Allegato 3- Azioni svolte da parte del PQA in merito alla Ricerca.....	13
Allegato 4 - Tutorato non stop.....	15

1. Politica di AQ dell'Ateneo

La politica per la qualità già da tempo esistente nell'Ateneo Università Suor Orsola Benincasa (UNISOB) ha individuato gli obiettivi strategici ai quali prestare particolare attenzione:

1. assicurare chiarezza e trasparenza nell'offerta formativa e nei costi che lo studente deve sostenere;
2. aumentare il numero di studenti iscritti grazie alla completezza ed alla validità dell'offerta formativa dell'Ateneo;
3. attuare Strumenti di Comunicazione efficace per la diffusione dell'offerta formativa dell'Università;
4. attivare collaborazioni con Enti ed Istituzioni Nazionali ed Internazionali finalizzate alla progettazione ed attuazione di programmi formativi e scientifici;
5. favorire la possibilità di attività conto terzi o eventuali start up collegati alla ricerca/formazione di Ateneo;
6. attuare sistemi di comunicazione che permettano allo studente di esprimere con facilità eventuale disagio, carenze o disservizi;
7. diminuire gli abbandoni, grazie a servizi di assistenza degli studenti in grado di prevenire e risolvere problematiche e difficoltà;
8. mantenere le strutture in perfetto stato di manutenzione, sia dal punto di vista estetico e dell'accoglienza, sia da quello di massima efficienza delle infrastrutture;
9. promuovere il miglioramento dei servizi offerti, anche mediante la certificazione del proprio Sistema Qualità.

2. Presidio della Qualità di Ateneo: compiti e funzioni

La presenza del PQA in ogni Ateneo, secondo le nuove Linee guida sull'accREDITAMENTO periodico delle sedi e dei Corsi di studio universitari¹, costituisce un requisito per l'accREDITAMENTO. Il PQA supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, di cui al paragrafo 1, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo.

Il PQA assicura lo scambio di informazioni con il Nucleo di Valutazione e l'ANVUR, raccoglie i dati per il monitoraggio degli indicatori di qualità, sia qualitativi che quantitativi, e ne cura la diffusione degli esiti. Attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo. Monitora infine la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne. Nel complesso, il PQA organizza e coordina le attività di monitoraggio e la raccolta dati preliminare alla valutazione vera e propria. Il PQA, di norma, non è preposto a svolgere verifiche e valutazioni.

In particolare, funzioni specifiche del PQA sono:

- a. organizzare e verificare la compilazione delle schede SUA-CdS e SUA-RD;
- b. coordinare e supportare le procedure di AQ a livello di Ateneo;
- c. organizzare e verificare il monitoraggio annuale e il riesame dei CdS.

¹ Pubblicate nel mese di dicembre 2016 (AVA 2.0)

3. Costituzione e composizione del Presidio

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) è stato istituito con D.R. n. 2 del 7 gennaio 2013, 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.

Il Presidio di Ateneo dell'UNISOB è così composto:

- Prof. Errico Cuozzo (Professore straordinario a tempo determinato) con il ruolo di 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 Maria Antonella Brandimonte (professore ordinario). Nel Presidio si occupa della assicurazione della qualità nella ricerca;

- Prof.ssa Natascia Villani (professore associato), Prof. Gianluca Genovese (professore associato). Nel Presidio si occupano della assicurazione della qualità per le attività di formazione;

- Prof.ssa Maria Pia Nastri (professore associato). Nel Presidio si occupa della assicurazione della qualità della formazione con particolare attenzione alle attività del Riesame dei Corsi di Studio.

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

- dott. Ciro Strino, Segretario del Presidio 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 PQA 1/2013) di invitare alle proprie riunioni anche

la dott.ssa Lilia Lamanna (supporto amministrativo al NV). Per converso, e per il medesimo obiettivo, la dott.ssa Donata Brunetti e il dott. Ciro Strino, membri del PQA, prendono parte alle riunioni del Nucleo di Valutazione.

4. Attività svolte dal PQA nell'a.a. 2016.17

In riferimento ai compiti specifici del PQA, di cui al paragrafo 2, si riportano le attività svolte.

Funzione a.	Azioni intraprese	Dettaglio
Organizzare e verificare la compilazione delle schede SUA-CdS e SUA-RD	<i>Incontri programmati con referenti e Gruppo AQ dei CdS per la compilazione della SUA-CdS</i>	Il PQA ha incontrato singolarmente tutti i presidenti dei CdS e i gruppi AQ in due fasi: gennaio e aprile. Il PQA ha supportato il gruppo di gestione del CdS nella compilazione della SUA fungendo da collegamento con la segreteria studenti al fine di superare eventuali difficoltà (vedi Allegato 1 - Calendario incontri con referenti e Gruppo AQ dei CdS)
	<i>Modalità comuni di intervento sulla SUA</i>	Alcune sezioni della scheda SUA sono state impostate dal Delegato alla didattica di Ateneo secondo un modello unico che caratterizza l'offerta dell'UNISOB. In particolare i quadri: A3b: modalità di ammissione. B1.b: Descrizione dei metodi di accertamento. B2.a, b, c: calendario e orario. B5: Servizi di contesto. B6 e B7: opinione degli studenti e dei laureati. Tali quadri presentano una struttura comune che garantisce l'efficienza e la qualità dei servizi erogati agli studenti.
	<i>Buone prassi per la compilazione della scheda SUA</i>	Costituzione di un Comitato d'indirizzo per ogni CdS Definizione di un format di Regolamento didattico di CdS approvato dagli Organi Accademici
	<i>SUA RD</i>	Per le azioni svolte da parte del PQA in merito alla Ricerca si rimanda all'Allegato (vedi Allegato 3- Azioni svolte da parte del PQA in merito alla

	Ricerca)Allegato 3- Azioni svolte da parte del PQA in merito alla Ricerca
--	---

Funzione b.	Azioni intraprese	Dettaglio
Coordinare e supportare le procedure di AQ a livello di Ateneo	<i>Linee guida per l'assicurazione della Qualità dei CdS</i>	Per facilitare il lavoro dei Referenti dei CdS e i gruppi AQ sono state redatte delle linee guida per autovalutare se il sistema di AQ della formazione sia effettivamente funzionante, come sia applicato in concreto e con quali risultati. Il documento riporta i punti di attenzione dei requisiti richiesti, fornendo suggerimenti operativi per i responsabili dei CdS
	<i>Aggiornamento piattaforma online</i>	Aggiornamento costante della piattaforma online nella quale: <ol style="list-style-type: none"> a. il PQA inserisce i documenti utili e i format creati dal PQA: format per verbali, format per riesame ciclico b. ogni responsabile del CdS e membro del gruppo AQ oltre al personale amministrativo di supporto può consultare i verbali del gruppo AQ
	<i>Linee Guida di Ateneo per la relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti</i>	Il Presidio ha redatto delle linee guida per i lavori della commissione paritetica
	<i>Elezioni CP</i>	Il Presidio ha gestito, nell'ambito delle sue competenze, in sinergia con l'Area Affari Generali le nuove elezioni di cui al D.R. n.190 del 31 marzo 2017. Votazioni che sono state effettuate per tutti i CdS l'11 maggio 2017.

		Con l'insediamento delle nuove CP il Presidio curerà l'attività formativa per i 16 studenti neo eletti.
	<i>Rilevazioni online delle opinioni degli studenti</i>	A partire da maggio 2015 sono state effettuate le rilevazioni del parere degli studenti frequentanti e non frequentanti secondo le modalità e i tempi specificati (vedi Allegato 2 - Il corso di studi in cifre). I risultati sono stati pubblicati in forma aggregata sul sito web di Ateneo.
	<i>Progetto Tutorato non stop</i>	Il progetto "Tutorato non stop" prevede di monitorare alcuni eventi di carriera che si ritengono fondamentali per l'assicurazione della qualità di un CdS, e di attivare per ciascuno di loro alcune procedure descritte nel documento. Quindi, a ogni evento di carriera monitorato segue una linea di intervento da attivare con tempi e modalità proprie (vedi Allegato 4 - Tutorato non stop)

In merito alla funzione c. (Organizzare e verificare il Monitoraggio annuale e il Riesame dei CdS), le attività previste sono ancora in fase di definizione in attesa della pubblicazione delle nuove Linee guida.

5. Giornate di formazione

Al fine di consolidare conoscenze e competenze del personale, docente e amministrativo, coinvolto a vario titolo nel processo AQ e nell'ottica di una costante promozione del valore della qualità, il PQA, in continuità con il lavoro svolto durante gli anni precedenti, ha sia sostenuto la partecipazione sia contribuito all'organizzazione di attività formative sul tema della AQ:

Attività di formazione organizzate da UNISOB

- a. Corso di perfezionamento e di aggiornamento professionale in *Assicurazione della Qualità. Modelli e buone prassi*: il Corso ha avuto

l'intento, mediante lezioni frontali ed esercitazioni, di formare un esperto nel processo di assicurazione della qualità nell'area dell'educazione superiore, in grado di operare all'interno dei vari organi di governo dell'Università e di svolgere un ruolo attivo e propositivo. Le aree di studio hanno contemplato: conoscenza degli standard e delle linee guida dell'AQ a livello europeo e a livello nazionale; legislazione universitaria; il modello di assicurazione della qualità nelle università; ruolo degli organi istituzionali all'interno del processo di AQ; procedure criteri e indicatori della valutazione esterna delle università. Al termine gli studenti hanno svolto uno stage di 60 ore, alcuni all'interno delle Commissioni Paritetiche nell'ambito delle tre Facoltà, altri presso il Presidio della Qualità nel periodo dicembre 2016 - aprile 2017. La partecipazione al Corso è stata estesa anche a 30 unità del personale tecnico amministrativo UNISOB fra coloro che sono coinvolti nel processo AQ.

- b. Due giornate di formazione con i docenti responsabili dei CdS e responsabili della Ricerca per illustrare le nuove linee guida e aiutarli nelle SUA CdS e RD.

Attività di formazione organizzate da esterni e alle quali hanno partecipato unità UNISOB

- a. Il personale amministrativo a supporto del Presidio ha partecipato al percorso formativo della durata di n.14 ore che si è tenuto a Roma il 5 e 6 aprile 2017 organizzato dalla Fondazione CRUI dal titolo "Nuovi requisiti e procedure per l'accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio".

Allegati

Allegato 1 - Calendario incontri con referenti e Gruppo AQ dei CdS

19 aprile 2017	L-1 Scienze dei beni culturali, turismo, arte;
	LM-85bis Scienze della Formazione primaria;
20 aprile 2017	L-11 Lingue e culture moderne;
	LMR-02 Conservazione e Restauro dei beni culturali;
	LM-2&LM-89 Archeologia e storia dell'arte;
21 aprile 2017	L-24 Scienze e tecniche di psicologia cognitiva
	LM-38 Lingue moderne per la comunicazione e cooperazione internazionale
27 aprile 2017	L-20 Scienze della comunicazione
	LM-51 Psicologia: Risorse umane
	LM-59 Comunicazione pubblica e d'impresa
28 aprile 2017	L-19 Scienze dell'educazione
	LMG-01 Giurisprudenza
	LM-87 Programmazione, amministrazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali
	LM-57 & LM-85 Pedagogia e formazione continua
4 maggio 2017	L-18 Economia aziendale e Green Economy

Allegato 2 - Il corso di studi in cifre

Opinione di studenti e laureati

L'Ateneo acquisisce periodicamente, in forma anonima, le opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti sulle attività didattiche, le opinioni dei laureandi sull'efficacia complessiva del processo formativo del CdS e le opinioni dei laureati sull'efficacia del processo formativo del CdS alla luce dell'esperienza lavorativa maturata.

Obiettivo principale dell'indagine, secondo quanto previsto dal quadro normativo nazionale, è raccogliere tali opinioni e renderle disponibili ai docenti e ai responsabili dei CdS, per una loro analisi nell'ambito del sistema di assicurazione della qualità dei CdS dell'Ateneo.

Tali dati sono pubblicati nei quadri B6 e B7 della SUA-CdS.

Opinione degli studenti

La valutazione degli studenti frequentanti e non frequentanti riguarda tutti gli insegnamenti attivati e ha come oggetto l'organizzazione del CdS, l'organizzazione del singolo insegnamento, la docenza, il carico di studio, il materiale con gli ausili didattici nonché ulteriori informazioni aggiuntive e il grado di soddisfazione generale.

Modalità della rilevazione

La rilevazione è condotta attraverso un questionario informatizzato on-line contenente i quesiti presenti nella scheda n. 1 dell'Allegato IX del Documento finale AVA (per gli studenti frequentanti) e nella scheda n. 3 dell'Allegato IX del Documento finale AVA (per gli studenti non frequentanti).

Alle domande gli studenti hanno potuto scegliere tra quattro possibili risposte:

1. DECISAMENTE NO (2,5 punti)
2. PIÙ NO CHE SÌ (5 punti)
3. PIÙ SÌ CHE NO (7,5 punti)
4. DECISAMENTE SÌ (10 punti)

Tempi di svolgimento della rilevazione

I questionari sono stati compilati obbligatoriamente perché inseriti all'interno della procedura di prenotazione. Gli esiti dei questionari sono stati raccolti nel mese di dicembre mediante il *Data Warehouse d'Ateneo* e riguardano le rilevazioni da gennaio a ottobre 2016.

Obbligatorietà

Il questionario è compilato obbligatoriamente perché inserito all'interno della procedura di prenotazione all'esame.

Visualizzazione

Per ogni CdS il documento da visualizzare, diviso in opinione studenti frequentanti e opinione studenti non frequentanti, è così strutturato:

1. **Dati generali sulla rilevazione del CdS:** Numero di questionari raccolti; soglia minima di rappresentatività del corso (5 questionari); numero di insegnamenti che hanno superato la soglia minima di rappresentatività; numero di insegnamenti che non hanno superato la soglia minima di rappresentatività; numero di laboratori; media generale del corso (la scala è su 10); numero d'insegnamenti rappresentativi e per i quali il punteggio medio è inferiore alla media.
2. **Tabella con il dettaglio per le singole domande del questionario:** numero questionari compilati; punteggio per ogni domanda; media voto per ogni domanda

su scala 10.

3. **Istogramma** rappresentante il punteggio medio del CdS riportato per ogni quesito.

Allegato 3- Azioni svolte da parte del PQA in merito alla Ricerca

Il lavoro svolto dal Presidio della Qualità di Ateneo nell'ambito dell'assicurazione della qualità della ricerca è stato condotto principalmente lungo tre direttrici: A. attività connesse alla valutazione della Terza Missione nell'ambito della VQR 2011-2014 (in attuazione della richiesta di integrazione dei dati); B. attività connesse alla recezione e applicazione delle linee guida relative alla compilazione della SUA-RD 2014-2016 (pubblicate dall'ANVUR nel mese di febbraio 2017); C. attività connesse all'elaborazione dei dati relativi all'esito della VQR 2011-2014.

La scansione di queste attività si articola, da un punto di vista cronologico, rispettivamente nei periodi di luglio/settembre 2016 (lett. A.), febbraio 2017-*in corso* (lett. B.), aprile 2017 (lett. C.).

- A. Nel trimestre compreso fra luglio e settembre 2016, il Presidio della Qualità di Ateneo ha lavorato in costante comunicazione con i gruppi AQ Ricerca delle tre Facoltà, allo scopo di individuare e reperire la documentazione integrativa richiesta, gestendo i flussi di informazioni e i dati necessari all'adempimento ottimale della richiesta di integrazione dei dati utili ai fini della valutazione della Terza missione, in riferimento alla VQR 2011-2014.
- B. A seguito della pubblicazione da parte dell'ANVUR delle Linee guida per la compilazione della SUA RD 2014-2016, avvenuta nel mese di febbraio 2017, il Presidio della Qualità di Ateneo ha lavorato a stretto contatto con i gruppi AQ Ricerca delle tre Facoltà, allo scopo di organizzare e gestire i flussi documentali utili allo svolgimento del futuro lavoro di compilazione delle schede, in attuazione delle indicazioni contenute nelle linee guida. Recepite le linee guida, i gruppi AQ Ricerca si sono riuniti più volte per individuare e realizzare i compiti connessi all'attuazione delle stesse. Si sollecita il gruppo AQ Ricerca della Facoltà di Giurisprudenza a svolgere le proprie funzioni secondo una modalità più rigorosa e dunque a redigere un apposito verbale, relativo agli incontri organizzati e al lavoro svolto, che allo stato attuale non risulta adeguatamente documentato.
- C. In occasione della pubblicazione dei risultati della VQR 2011-2014 (il Rapporto completo, corredato di dati aggregati, analisi di dettaglio e nota di

accompagnamento, è stato condiviso sul sito ANVUR il 21.2.2017), nel mese di aprile 2017 il Presidio della Qualità di Ateneo ha svolto un'intensa attività di analisi e elaborazione dei dati relativi. La restituzione degli esiti da parte dell'ANVUR rappresenta un momento essenziale, per il monitoraggio della qualità della ricerca svolta all'interno dell'Ateneo e la sua migliore progettazione. Tale rilievo, di carattere generale, assume un'importanza particolare in questa fase della vita del nostro Ateneo, che in occasione di questa tornata della VQR ha deciso di sottoporsi alla valutazione non più come un'unica struttura (come avvenuto per la VQR 2004-2010), bensì articolato e suddiviso in tre Facoltà. Il Presidio della Qualità di Ateneo ha dunque svolto un'elaborazione dei dati che tenesse conto di questa sensibile innovazione, in linea di continuità con quanto svolto e documentato nella *Relazione del Presidio della Qualità per l'a.a. 2015/2016*, pubblicata il 28.4.2016 (si veda, in particolare, *IV – Attività svolte dal Presidio*, lett. C., pp. 32-33).

Allegato 4 - Tutorato non stop

Presentazione

L'UNISOB accompagna gli studenti iscritti durante tutto il loro percorso formativo attraverso l'orientamento allo studio e il tutorato negli anni di frequenza, favorendone la proficua partecipazione alla realtà universitaria e rendendoli protagonisti del proprio processo di apprendimento. Per fare in modo che lo studente possa conseguire il titolo nei tempi previsti e con ottimi risultati, l'Ateneo nell'anno 2014 ha varato l'iniziativa *Tutorato non stop*, un progetto integrato che coinvolge diversi soggetti e che nel corso degli anni si implementa con nuove linee di intervento volte a monitorare eventi di carriera che si ritengono fondamentali per l'assicurazione della qualità di un CdS. Nel documento sono presentate le varie azioni, specificando per ognuna di loro: obiettivo, tempi, procedure.

Le strutture coinvolte in tale progetto sono:

- l'*equipe* di tutor del Corso di Studio (CdS), composta da docenti dell'Ateneo [TUTOR]
- la segreteria studenti per la risoluzioni di problemi amministrativi [SEGR],
- lo sportello Orientamento e tutorato di ateneo [SOT]
- le segreterie didattiche e le segreterie di presidenza delle Facoltà, che forniscono un supporto nella mediazione con i docenti [SD] [SP]
- il Counselling di Ateneo [C],
- il Centro Elaborazione Dati di Ateneo che fornisce annualmente i dati [CED]
- il Centro di Ateneo per il Monitoraggio che contatta telefonicamente gli studenti rilevando e poi segnalando le criticità emerse [CAM],
- il Presidio della Qualità e il MANAGER che supervisionano i processi [PQ] [MANAGER].

Dei contenuti e delle modalità di intervento relativi al progetto sarà data ampia diffusione presso gli studenti sul sito web, in occasione delle Giornate della Matricola e attraverso i servizi di orientamento e tutorato.

I azione

Studenti immatricolati che nella prima sessione hanno maturato ≤ 6 cfu

Obiettivo

Questa azione è rivolta agli studenti che si sono immatricolati nell'anno in corso. L'intento è quello di monitorare l'andamento degli studi e di verificare quanti hanno sostenuto pochi esami (≤ 6 cfu) nella prima sessione (tre appelli tra gennaio/marzo).

L'inattività iniziale degli studenti, soprattutto al primo anno di corso, è un dato preoccupante e foriero di abbandoni, rinunce o trasferimenti. È in questa fase iniziale che l'Ateneo deve affiancare lo studente affinché non perda le sue motivazioni allo studio e indirizzi i suoi sforzi al conseguimento di risultati soddisfacenti.

Fasi, tempi e struttura coinvolta

Fasi	Tempi	Struttura coinvolta
1. Rilevazione statistica	Ultima settimana di marzo	CED
2. Invio mail	Ultima settimana di marzo (Allegato 1)	SEGR
3. Contatto telefonico	Seconda decade di aprile	CAM
4. Avvio azioni di supporto	Ultima settimana di aprile e maggio	PQ / TUTOR / Metodologia dello studio / C / SOT / SEGR

Descrizione delle fasi:

1. Rilevazione statistica degli studenti immatricolati che hanno maturato cfu ≤ 6 . La rilevazione è condotta nell'ultima settimana di marzo a conclusione della prima sessione di esami.
2. Invio mail (vedi allegato 1) agli studenti di cui al punto 1 per informarli dei servizi del tutorato. La mail rinvia alla compilazione di un questionario online al fine di raccogliere informazioni sulle principali difficoltà riscontrate durante il primo semestre e per proporre conseguentemente la soluzione più adeguata. Si riportano qui di seguito le macro-aree proposte attraverso il questionario:
 - a. Difficoltà nel superare esami
 - b. Errato metodo di studio
 - c. Difficoltà nella gestione emotiva
 - d. Impegni extra-universitari
 - e. Scelta sbagliata di corso
 - f. Problemi nel pagamento delle tasse
3. Il CAM contatterà chi non avrà risposto al questionario per sottoporre gli studenti alla stessa rilevazione.
4. Ad ognuna delle macro-aree corrisponde un diverso intervento. Il PQ riceverà un file riepilogativo con l'elenco degli studenti suddiviso per macro-aree. Il PQ avrà il compito di inviare il file ai diversi soggetti e strutture deputati all'intervento.
 - a. **Difficoltà nel superare esami** → **Tutor del CdS:** contatteranno via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento

- b. **Errato metodo di studio** → **Docente del corso di metodologia dello studio**: contatterà gli studenti via mail per invitarli ai corsi di Metodologia dello studio che si terrà nell'ultima settimana di aprile (4 incontri da tre ore)
- c. **Difficoltà nella gestione emotiva** → **Sportello counselling**: contatterà via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento
- d. **Impegni extrauniversitari** → **Tutor del CdS**: contatteranno via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento
- e. **Scelta sbagliata del corso** → **Orientamento**: contatterà via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento.
- f. **Problemi nel pagamento delle tasse** → **Segreteria studenti**: verificherà con lo studente la possibilità di un pagamento dilazionato

II azione

Studenti immatricolati che hanno maturato < 40 cfu al termine della sessione estiva

Obiettivo

Questa azione è rivolta agli studenti che si sono immatricolati nell'anno in corso. L'intento è quello di monitorare l'andamento degli studi e di verificare quanti studenti abbiano maturato <40 cfu entro l'anno solare di riferimento.

Uno scarso rendimento potrebbe demotivare alcuni studenti che si troverebbero nel secondo anno a dover recuperare esami del primo.

Fasi, tempi e struttura coinvolta

Fasi	Tempi	Struttura coinvolta
1. Rilevazione statistica	Prima settimana di agosto	CED
2. Invio mail (duplice)	Prima decade di agosto Prima decade di settembre	SEGR
3. Colloquio con tutor	Prima decade di settembre	TUTOR
4. Sessione autunnale d'esami – appello di settembre	Settembre	SD
5. Rilevazione statistica	Seconda settimana di ottobre	CED
6. Invio mail	Ultima settimana di ottobre	SEGR / PQ
7. Sessione straordinaria – appello di dicembre	Seconda metà di dicembre	SD

Descrizione delle fasi:

1. Rilevazione statistica degli studenti iscritti al primo anno che hanno maturato cfu <50 entro luglio.

2. Invio mail (vedi allegato 2) agli studenti di cui al punto 1 per informarli dei servizi del tutorato e della possibilità di ottenere un'agevolazione per merito pari a € 150,00, che verranno decurtati delle tasse del secondo anno per coloro che maturino entro la sessione di settembre almeno 50 cfu con media di almeno 28/30.
3. Colloquio con tutor, che saranno a disposizione già nella prima settimana del mese di settembre.
4. Riduzione della sessione autunnale a un unico appello e non più a due appelli mutuamente esclusivi. Una nuova finestra d'esami sarà aperta nel mese di dicembre.
5. Rilevazione statistica dei crediti maturati dagli studenti del primo anno a conclusione dell'appello di settembre della sessione autunnale, suddivisi in due popolazioni:
 - a) studenti cfu \geq 50 con media di almeno 28/30;
 - b) studenti cfu $<$ 50.
6. Invio mail (vedi allegato 3) agli studenti:
 - a) studenti cfu \geq 50 \longrightarrow congratulazioni per il raggiungimento dell'obiettivo che consente la decurtazione delle tasse
 - b) studenti cfu $<$ 50 \longrightarrow comunicazione di istituzione di sessione straordinaria aggiuntiva nel mese di dicembre. L'appello consentirà di alleggerire il carico di esami ancora in debito ma non consentirà di accedere all'agevolazione per merito. N.B.: particolare cura sarà rivolta nel sensibilizzare gli studenti che abbiano maturato da 30 a 39 CFU, che potrebbero risultare strategici per il raggiungimento dell'obiettivo.
7. Appello speciale riservato agli studenti di cui al punto 5.b N.B.: Questo intervento, allineandosi a quanto stabilito anche da altri Atenei, comporterebbe la modifica del calendario con l'anticipo dell'inizio dell'attività didattica alla prima settimana di ottobre.

III azione

Studenti che non hanno rinnovato l'iscrizione al secondo anno

Obiettivo

Questa azione di intervento è rivolta agli studenti che si sono immatricolati nell'anno precedente a quello di rilevazione. L'intento è quello di monitorare l'andamento degli studi e di verificare quanti studenti non abbiano rinnovato l'iscrizione al secondo anno.

Lo studente che dopo un anno non intende rinnovare l'iscrizione può essere recuperato ed è ancora possibile supportarlo nel suo percorso formativo.

È in questa fase iniziale che l'Ateneo deve affiancare lo studente affinché non perda le sue motivazioni allo studio e indirizzi i suoi sforzi al conseguimento di risultati soddisfacenti.

Fasi, tempi e struttura coinvolta

Fasi	Tempi	Struttura coinvolta
1. Rilevazione statistica	Seconda decade di novembre	CED
2. Invio mail	Seconda decade di novembre	SEGR
3. Contatto telefonico	Prima e seconda settimana di dicembre	CAM
4. Avvio azioni di supporto	Terza settimana di dicembre	PQ / TUTOR / Metodologia dello studio / C / SOT / SEGR

Descrizione delle fasi:

1. Rilevazione statistica degli studenti immatricolati nell'a.a. precedente che non hanno rinnovato l'iscrizione al secondo anno.
2. Invio mail (vedi allegato 4) agli studenti di cui al punto 1 per informarli dei servizi del tutorato. La mail rinvia alla compilazione di un questionario online al fine di raccogliere informazioni sulle principali difficoltà riscontrate durante il primo semestre e per proporre la soluzione più adeguata. Si riportano qui di seguito le macro-aree proposte attraverso il questionario:
 - a. Difficoltà nel superare esami
 - b. Errato metodo di studio
 - c. Difficoltà nella gestione emotiva
 - d. Impegni extra-universitari
 - e. Scelta sbagliata di corso
 - f. Problemi nel pagamento delle tasse
3. Il CAM contatterà chi non avrà risposto al questionario per sottoporre gli studenti alla stessa rilevazione.
4. Ad ognuna delle macro-aree corrisponde un diverso intervento. Il PQ riceverà un file riepilogativo con l'elenco degli studenti suddiviso per macro-aree. Il PQ avrà il compito di inviare il file ai diversi soggetti e strutture deputati all'intervento.
 - a. **Difficoltà nel superare esami** → **Tutor del CdS**: contatteranno via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento
 - b. **Errato metodo di studio** → **Docente del corso di metodologia dello studio**: contatterà gli studenti via mail per invitarli al corso di metodologia dello studio che si terrà nell'ultima settimana di aprile (4 incontri da tre ore)
 - c. **Difficoltà nella gestione emotiva** → **Sportello counselling**: contatterà via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento
 - d. **Impegni extrauniversitari** → **Tutor del CdS**: contatteranno via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento
 - e. **Scelta sbagliata del corso** → **Orientamento**: contatterà via mail gli studenti per colloqui personalizzati su appuntamento.
 - f. **Problemi nel pagamento delle tasse** → **Segreteria studenti**: verificherà con lo studente la possibilità di un pagamento dilazionato

IV azione

Studenti che non hanno rinnovato l'iscrizione negli ultimi tre anni

Obiettivo

Questa azione è rivolta agli studenti che si sono fermati con gli studi.

L'intento è quello di monitorare l'andamento degli studi, capire i motivi e le difficoltà che hanno incontrato per poter non solo aiutare gli studenti, ma anche verificare la ricorsività di determinate criticità nell'ambito del Corso di studio.

Fasi, tempi e struttura coinvolta

Fasi	Tempi	Struttura coinvolta
1. Rilevazione statistica	Seconda settimana di settembre	CED
2. Contatto telefonico	Ultime due settimane di settembre e prime due di ottobre	CAM
3. Avvio azioni di supporto	Ottobre e novembre	PQ / TUTOR / Metodologia dello studio / C / SOT / SEGR

Descrizione delle fasi:

1. Rilevazione statistica degli studenti immatricolati nell'a.a. precedente che non hanno rinnovato l'iscrizione al secondo anno.
2. Il CAM contatterà i singoli studenti e inserirà le risposte in un form gestito in condivisione attraverso Google Drive in cui sono già impostate le possibili problematiche che potrebbero emergere, individuando delle possibili soluzioni e anticipando che saranno ricontattati dal servizio competente. Lo schema sarà il seguente:

	Problematiche	Eventuali risposte	Sarà contattato da
1.	Tasse	Piani agevolati	SEGR
2.	Errore nella scelta del corso di studi	Consigli sulla presentazione della nuova offerta formativa	SOT
3.	Blocco su alcuni esami	Farsi dire quali sono Sarà contattato dalla Segreteria di Presidenza	SP
4.	Mancano troppi esami	Consigli di eventuale passaggio a nuovo ordinamento con meno esami	TUTOR
5.	Lavoro	a. Consigli sulla possibilità di portare avanti il Corso di studi se seguito da un tutor b. Altrimenti conviene che faccia la rinuncia (con sconto del 50% entro il 31 luglio)	a. TUTOR b. Contattato da SEGR per rinuncia

6.	Logistica: lontano da Napoli	a. Consigli sulla possibilità di portare avanti il corso di studi se seguito da un tutor b. Altrimenti conviene che faccia la rinuncia (con sconto del 50% entro il 31 luglio)	a. TUTOR b. Contattato da SEGR per rinuncia
7.	Status variato rispetto agli anni precedenti	a. Consigli sulla possibilità di portare avanti il corso di studi se seguito da un tutor b. Altrimenti conviene che faccia la rinuncia (con sconto del 50% entro il 31 luglio)	a. TUTOR b. Contattato da SEGR per rinuncia
8.	Scarsa motivazione	Si può indirizzarlo al counselling	C
9.	Cambiato Ateneo	Rinuncia agli studi a costo pieno (€ 600,00)	SEGR
10	Deceduto	Rinuncia agli studi d'ufficio	SEGR

V azione

Studenti prossimi alla decadenza

Obiettivo

Questa azione è volta al recupero degli studenti che sono prossimi alla decadenza in quanto fermi con gli studi da otto anni.

Fasi, tempi e struttura coinvolta

Fasi	Tempi	Struttura coinvolta
1. Rilevazione statistica	Ultima settimana di gennaio	CED
2. Contatto telefonico	Dalla prima settimana di febbraio	CAM
3. Adempimenti amministrativi	Dalla seconda settimana di febbraio e marzo	SEGR
4. Sostenimento esame	Marzo/aprile	PQ/SD/Docenti
5. O eventuale passaggio	Marzo/aprile	PQ/MANAGER
6. Piano di recupero personalizzato	Aprile/maggio	PQ/ TUTOR

Descrizione delle fasi:

1. Il CED estrapola i dati degli studenti che sono prossimi alla decadenza e li trasmette al CAM.
2. Il CAM contatta telefonicamente gli studenti. Nelle telefonate sarà comunicato quanto segue:

- presentare la loro situazione, prospettando le conseguenze dell'imminente decadenza. Potranno interrompere la decadenza sostenendo un esame nell'appello di marzo;
 - informare in merito al numero di esami ancora in debito;
 - segnalare l'obbligo di sanare la propria posizione amministrativa e la possibilità di accedere ad agevolazioni e a piani economici personalizzati che dovranno essere concordati con la Segreteria Studenti;
 - comunicare la possibilità di accedere a una sessione straordinaria a loro riservata, entro fine aprile, affinché, sostenendo un esame, anche con esito negativo, la decadenza possa essere interrotta. Per gli studenti del Vecchio Ordinamento il passaggio al Nuovo Ordinamento interrompe la decadenza: in questo caso, il CEM invierà tempestivamente comunicazione al MANAGER che contatterà gli studenti interessati, avvalendosi del supporto dei Tutor dei CdS per effettuare una previsione del piano di studi.
3. La SS riceverà gli studenti interessati a interrompere la decadenza assistendoli con previsione di tasse (Allegato 5)
 4. La SS fornirà al PQ un elenco di esami che devono essere attivati a fine aprile e il PQ contatterà le didattiche per avvisare i docenti.
 5. L'elenco degli studenti che hanno interrotto la decadenza sarà poi trasmesso al PQ che lo inoltrerà ai Tutor dei CdS per stabilire appuntamenti personalizzati.
 6. Gli studenti ai quali manca solo la prova finale saranno contattati, dopo la prima verifica da parte del CAM, dall'ufficio del MANAGER.

Allegati:

1. Testo mail I azione
2. Testo mail II azione – agosto-settembre
3. Testo mail II azione - ottobre
4. Testo mail III azione
5. Prospetto tasse agevolate

Allegato 1

Caro [nome],

sappiamo bene che i primi mesi di Università possono provocare nei neo-iscritti un senso di disorientamento, perché richiedono la capacità di riorganizzare radicalmente i ritmi che hanno scandito, in precedenza, tutta la vita scolastica e gli impegni ad essa collegati.

Per questo motivo, nella nostra Università è attivo un servizio denominato “**Tutorato non stop**”. L’obiettivo del servizio è affiancare **tutti i nuovi immatricolati che, al termine della prima sessione d’esame (gennaio-marzo), non abbiano maturato almeno 6 cfu**, per evitare che perdano motivazioni ed entusiasmo e per aiutarli a indirizzare i loro sforzi verso il conseguimento di risultati soddisfacenti.

Abbiamo pertanto individuato i problemi che più di frequente incontrano le matricole, e per ognuno di questi è stato progettato un intervento mirato, per rendere da subito più facile la loro piena integrazione nel mondo accademico.

Poiché dai dati in nostro possesso risulta che non hai ancora maturato 6 cfu (l’equivalente di un esame semestrale), Ti invitiamo a compilare il questionario al quale puoi avere accesso tramite questo link: _____

Sulla base di quanto segnalerai, ti sarà indicato l’intervento più idoneo per superare con rapidità ed efficacia la tua momentanea difficoltà e ci aiuterai a migliorare la qualità della didattica e dei servizi che UNISOB rivolge ai propri studenti.

Con un saluto cordiale e i miei migliori auguri per il prosieguo del tuo cammino universitario

Il manager didattico

Prof.ssa Natascia Villani

----- nel link ----

Quale motivo indicheresti, tra quelli elencati di seguito, come causa del mancato conseguimento di almeno 6 cfu nella prima sessione d’esame?

- a. Ho studiato per un esame e ho provato a superarlo, ma l’ho trovato troppo difficile
- b. Credo di non aver organizzato bene tempi e modi dello studio
- c. Ho incontrato difficoltà nella gestione emotiva e psicologica degli esami
- d. I miei impegni di lavoro o extra-universitari non mi hanno consentito una preparazione adeguata
- e. Credo di aver sbagliato la mia scelta del Corso di studi
- f. Ho problemi nel pagamento delle tasse

Allegato 2

Caro [nome],

ci auguriamo che i tuoi primi mesi di vita universitaria siano stati proficui e pieni di soddisfazioni.

UNISOB è sempre al tuo fianco nella costruzione del tuo progetto di formazione professionale e personale.

Per premiare il tuo impegno, ti ricordiamo che, per tutti gli studenti immatricolati al primo anno che avranno maturato almeno 50 CFU entro l'appello di settembre con media di almeno 28/30, è prevista un'agevolazione per merito pari a € 150,00, decurtati dalla terza rata delle tasse 2017.18.

Per aiutarti a raggiungere questo obiettivo e a conseguire il titolo finale nei tempi previsti, UNISOB mette a tua disposizione un servizio di tutorato, al quale potrai rivolgerti per ricevere informazioni e consulenza sui piani di studi, supporto alle difficoltà e al rapporto studente-docente e studente-strutture.

Per consultare orari e modalità di contatto del tutor competente per il tuo Corso di studi,

Facoltà di Scienze della Formazione:

www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/tutorato.htm

Facoltà di Lettere www.unisob.na.it/universita/facolta/lettere/tutorato.htm

Facoltà di Giurisprudenza www.unisob.na.it/universita/facolta/giurisprudenza/tutorato.htm

I tutor saranno disponibili già a partire dalla prima settimana di settembre.

Con un saluto cordiale e i miei migliori auguri per il prosieguo del tuo cammino universitario.

Il manager didattico

Prof.ssa Natascia Villani

Allegato 3

PER ≥ 50 CFU

Caro [nome],

voglio esprimerti le mie congratulazioni per i brillanti risultati che hai sinora conseguito.

Per premiare il tuo impegno, che ti ha consentito di maturare almeno 50 CFU entro l'appello di settembre con media di almeno 28/30, UNISOB prevede un'agevolazione per merito pari a € 150,00, che ti saranno decurtati dalla terza rata delle tasse d'iscrizione 2017.18.

Per qualunque informazione di carattere amministrativo, gli sportelli della Segreteria Studenti sono sempre a tua disposizione www.unisob.na.it/universita/normeamministrative/contatti.htm

Con un saluto cordiale e i miei migliori auguri per il prosieguo del tuo cammino universitario.

Il manager didattico

Prof.ssa Natascia Villani

PER < 50 CFU

Caro [nome],

a conclusione della sessione autunnale d'esami e in vista dell'inizio del nuovo anno accademico, per aiutarti a definire al meglio il tuo programma di studi ti ricordiamo che, nel mese di dicembre, è prevista una sessione straordinaria di esami aggiuntiva. Ci auguriamo che possa consentirti di superare gli esami del tuo primo anno di Corso di studi che non hai ancora sostenuto e di affrontare, così, i successivi appelli senza debiti formativi.

Per aiutarti a raggiungere questo obiettivo, UNISOB mette a tua disposizione un servizio di tutorato, al quale potrai rivolgerti per ricevere informazioni e consulenza sui piani di studi, supporto alle difficoltà e al rapporto studente-docente e studente-strutture.

Per consultare orari e modalità di contatto del tutor competente per il tuo Corso di studi,

Facoltà di Scienze della Formazione:

www.unisob.na.it/universita/facolta/formazione/tutorato.htm

Facoltà di Lettere www.unisob.na.it/universita/facolta/lettere/tutorato.htm

Facoltà di Giurisprudenza www.unisob.na.it/universita/facolta/giurisprudenza/tutorato.htm

Con un saluto cordiale e i miei migliori auguri per il prosieguo del tuo cammino universitario.

Il manager didattico

Prof.ssa Natascia Villani

Allegato 4

Caro [nome],

sappiamo bene che il primo anno di Università può provocare nelle neo-matricole un senso di disorientamento, perché richiede la capacità di riorganizzare radicalmente i ritmi che hanno scandito, in precedenza, tutta la vita scolastica e gli impegni ad essa collegati.

Per questo motivo, nella nostra Università è attivo un servizio denominato “**Tutorato non stop**”. L’obiettivo del servizio è affiancare **tutti i neo-iscritti che, al termine del primo anno, non hanno rinnovato l’iscrizione al secondo**, per evitare che perdano motivazioni ed entusiasmo e per aiutarli a indirizzare i loro sforzi verso il conseguimento di risultati soddisfacenti.

Abbiamo pertanto individuato i problemi che più di frequente incontrano gli studenti al primo anno, e per ognuno di questi è stato progettato un intervento mirato, per rendere da subito più facile la loro piena integrazione nel mondo accademico.

Poiché dai dati in nostro possesso risulta che non hai rinnovato l’iscrizione al secondo anno, Ti invitiamo a compilare il questionario al quale puoi avere accesso tramite questo link:

Sulla base di quanto segnalerai, ti sarà indicato l’intervento più idoneo per superare con rapidità ed efficacia la tua momentanea difficoltà e ci aiuterai a migliorare la qualità della didattica e dei servizi che UNISOB rivolge ai propri studenti.

Con un saluto cordiale e i miei migliori auguri per il prosieguo del tuo cammino universitario

Il manager didattico

Prof.ssa Natascia Villani

----- nel link ----

Quale motivo indicheresti, tra quelli elencati di seguito, come principale causa della mancata iscrizione al secondo anno?

- a. Ho studiato per un esame e ho provato a superarlo, ma l’ho trovato troppo difficile
- b. Credo di non aver organizzato bene tempi e modi dello studio
- c. Ho incontrato difficoltà nella gestione emotiva e psicologica degli esami
- d. I miei impegni di lavoro o extra-universitari non mi hanno consentito una preparazione adeguata
- e. Credo di aver sbagliato la mia scelta del Corso di studi
- f. Ho problemi nel pagamento delle tasse

Allegato 5

Piano agevolazione tasse 2016/2017 ²						
A	B	C	D	E	F	G
Fermi al 2014/2015	Fermi al 2013/2014	Fermi al 2012/2013	Fermi al 2011/2012	Fermi al 2010/2011	Fermi al 2009/2010	Fermi al 2008/2009
500 euro Forfait per l'anno 2015/2016	900 euro Forfait per l'anno 2014/2014 2015/2016	1.200 euro Forfait per gli anni 2013/2014 2014/2015 2015/2016	1.400 euro Forfait per gli anni 2012/2013 2013/2014 2014/2015 2015/2016	1.700 euro Forfait per gli anni 2011/2012 2012/2013 2013/2014 2014/2015 2015/2016	2.000 euro Forfait per gli anni 2010/2011 2011/2012 2012/2013 2013/2014 2014/2015 2015/2016	2.300 euro Forfait per gli anni 2009/2010 2010/2011 2011/2012 2012/2013 2013/2014 2014/2015 2015/2016
anno 2016/2017 intero						

Agevolazioni approvate dal C.d.A. del 12 aprile 2016

1. Rinuncia agli studi con sconto del 50% se effettuata entro il 31/07/2017
2. Rinuncia agli studi a costo zero per gli studenti che si re-immatricolano presso l'UNISOB.
3. Su tutti gli importi dovuti si può applicare la rateizzazione.

² Lo studente che nell'anno in cui si è fermato con il pagamento delle tasse, ha pagato solo parzialmente quell'anno e nel contempo ha sostenuto l'ultimo esame nell'a.a. precedente, rientra come importo tra i fermi dell'anno precedente e quanto ha versato di tasse in quell'anno va sottratto all'anno accademico corrente al netto della tassa regionale e dell'imposta di bollo.