

## **LINEE GUIDA DEL SISTEMA DI QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ TELEMATICA INTERNAZIONALE UNINETTUNO**

L'Università Telematica Internazionale Uninettuno ha individuato nel Sistema di Assicurazione Interna della Qualità lo strumento per garantire l'efficacia e l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi di eccellenza nel progresso scientifico e tecnologico. La cultura della qualità contribuisce alla realizzazione delle missioni definite nel Piano Strategico, coerentemente con i valori guida (mission e vision) e le risorse disponibili.

Il Presidio di Qualità ha un ruolo centrale nell'Assicurazione di Qualità (AQ) dell'Ateneo. In particolare gli sono attribuite le seguenti funzioni:

- la promozione della cultura della qualità nell'Ateneo;
- la costruzione dei processi per l'AQ;
- la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ;
- la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative per la loro applicazione;
- il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Presidi di Facoltà per le attività comuni;
- il supporto al miglioramento continuo dei corsi di studio.

Nell'ambito delle attività formative, il Presidio di Qualità:

- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali del Corso di Studio (SUA-CdS) di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche;
- organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati;
- organizza e verifica l'attività del Riesame dei Corsi di Studio;
- organizza e verifica i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione e le Commissioni Paritetiche docenti-studenti;
- valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

Nell'ambito delle sue attività di Ricerca il presidio di Qualità:

- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali del Corso di Studio (SUA-RD) di ciascuna Facoltà dell'Ateneo;
- organizza e verifica lo svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca;
- organizza e verifica i flussi informativi da e per il Nucleo di Valutazione.

Alle competenze generali appena enunciate, si devono aggiungere le competenze specifiche legate alle caratteristiche peculiari dell'Università UNINETTUNO, sia per la natura di università a distanza che per lo specifico modello psicopedagogico, organizzativo e tecnologico applicato.

Tali competenze specifiche sono:

- qualità della didattica;
- monitoraggio sulla qualità dei contenuti didattici;
- monitoraggio delle attività didattiche;
- monitoraggio in itinere e finale delle performance di apprendimento degli studenti;
- supporto agli studenti;
- selezione e formazione dei docenti autori dei contenuti, dei docenti e dei tutor;
- controllo degli adeguamenti degli apparati tecnologici;
- organizzazione delle prove di esame;
- valutazione dei CFU.

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) ha il compito di individuare misure e percorsi concreti per promuovere il miglioramento delle prestazioni dell'Ateneo nonché di progettare, implementare e mantenere un Sistema di Assicurazione Interna della Qualità in accordo con le linee guida ANVUR, nel rispetto della normativa di riferimento (L. n. 240/2010; D.P.R. n. 76/2010; D. Lgs. n. 19/2012).

Il Sistema di Assicurazione Interna della Qualità dell'Università Telematica Internazionale Uninettuno è oggetto di riesame periodico e di modifiche costanti nell'ottica del miglioramento continuo in base al monitoraggio dei risultati già raggiunti e/o non raggiunti. Il Magnifico Rettore e gli organi di Governo dell'Università, pienamente consapevoli dell'importanza della scelta strategica effettuata, utilizzeranno il Sistema di Assicurazione Interna della Qualità al fine di tendere all'eccellenza nella formazione, nella ricerca universitaria e nelle attività amministrative e di servizio.

La conseguente Politica per la Qualità sarà utilizzata per definire obiettivi coerenti e misurabili, attraverso appositi indicatori di processo e di prodotto, in relazione alle esigenze dei propri utenti. Gli obiettivi saranno impiegati come strumento per monitorare i contenuti e l'aggiornamento dei corsi nel Portale, in particolare ogni corso di laurea e ogni disciplina tramite schede di report che vengono costantemente aggiornate.

Le finalità generali che l'applicazione del Sistema di Assicurazione Interna della Qualità si pone coincidono con le missioni definite nel Piano Strategico che possono essere così riepilogate:

1. promuovere la didattica di qualità;
2. migliorare la qualità della ricerca;
3. potenziare i servizi di accoglienza e i servizi di base per gli studenti;
4. rendere più efficiente ed efficace l'organizzazione;
5. presidiare le attività di ricerca per sviluppare la cooperazione con le imprese e le istituzioni del territorio ed accedere a nuove fonti di finanziamento;
6. valutare la qualità;
7. promuovere l'innovazione tecnologica;
8. definire e attuare la politica culturale dell'Ateneo;
9. migliorare le procedure e i sistemi di governo dell'Istituzione;
10. sviluppare la cooperazione internazionale.

Il PQA rappresenta la struttura organizzativa di riferimento con un ruolo di supervisione e coordinamento dell'intero Sistema di Assicurazione Interna della Qualità. Le Facoltà e le

strutture tecnico-amministrative, utilizzando le competenze del PQA, attuano gli indirizzi generali, definendo politiche appropriate e specifici obiettivi e percorsi attuativi per la Qualità nel medio e lungo periodo, garantendo che le esigenze interne e quelle delle rispettive parti interessate vengano correttamente individuate e tradotte in procedure organiche, omogenee e controllabili.

L'Università Uninettuno, per mezzo del PQA, si impegna a sviluppare attività orientate alla Qualità attraverso:

- la sensibilizzazione ed il coinvolgimento del personale, a tutti i livelli;
- la formazione e l'aggiornamento continuo per garantire il mantenimento delle competenze;
- il pieno rispetto delle specifiche relative agli incarichi di lavoro;
- l'individuazione delle opportunità di miglioramento attraverso il riesame dei servizi offerti e dei risultati conseguiti, il confronto con procedure e prestazioni degli altri Atenei, l'esame di buone pratiche;
- lo studio e l'analisi dei contesti organizzativi centrali e periferici;
- l'individuazione dei relativi punti di forza e di criticità;
- l'analisi del clima organizzativo;
- il trasferimento delle conoscenze e delle metodologie applicate nei contesti di riferimento;
- la progettazione di processi innovativi;
- l'attivazione di processi di autovalutazione tramite audit interni, questionari di valutazione delle attività, ecc.;
- la ricerca di funzionalità di rete con altre istituzioni e con il sistema delle imprese, al fine di conseguire sinergie e/o economie di scala e/o migliori prestazioni di sistema.

L'adozione del Sistema di Assicurazione Interna della Qualità presenta alcune finalità per le quali il PQA è incaricato di presidiare i processi di verifica del loro raggiungimento.

Le finalità, che sostanziano la Politica per la Qualità dell'Università Telematica Internazionale Uninettuno, sono:

**per le attività didattiche:**

- potenziare e incrementare i sistemi di valutazione, autovalutazione e monitoraggio già in atto nell'Ateneo, al fine di mantenere e ottimizzare gli impegni definiti nell'offerta formativa;
- rafforzare la capacità di diversificare e innovare le forme di didattica e il rapporto studenti-docenti, alla luce delle opportunità previste dalla riforma del sistema universitario nazionale, dagli standard e dalle linee-guida europei per l'assicurazione delle qualità nelle istituzioni di istruzione superiore e dalle nuove tecnologie.

**per le attività di ricerca:**

- favorire il miglioramento degli indici di valutazione periodica della ricerca, definiti dall'allegato VII al documento AVA;
- promuovere la collaborazione interdisciplinare tra le diverse aree scientifiche dell'Ateneo;
- produrre un documento di offerta della propria attività di ricerca per promuovere la collaborazione con enti, strutture ed imprese.

**per le attività amministrative e di servizio:**

- perfezionare la comunicazione all'interno dell'Ateneo, attraverso la condivisione e la valorizzazione di metodologie partecipate;
- incrementare e consolidare strumenti, quali la gestione per processi, politiche e obiettivi, la misurazione dei risultati tramite indicatori;
- offrire agli studenti e alle famiglie attività e servizi di eccellenza, garantendo informazioni efficaci e chiare sull'offerta formativa;
- garantire la trasparenza dei processi e dei servizi anche rispetto ai fornitori sì da contribuire a caratterizzare l'Ateneo per il valore aggiunto e distintivo che ne deriva.

Un obiettivo trasversale che la Politica della Qualità si pone è la misurazione della Soddisfazione degli Utenti. L'Ateneo, tramite i rapporti costanti con il sistema delle imprese, le istituzioni e, naturalmente, gli studenti e le famiglie, cura in modo particolare che la soddisfazione degli utenti sia verificata periodicamente e considerata nella valutazione delle strategie e dei piani di miglioramento.

Nell'ambito della Politica della qualità, Magnifico Rettore, organi di governo e PQA si propongono i seguenti obiettivi strategici generali:

- raggiungere e mantenere costantemente l'accreditamento ANVUR;
- porre le basi organizzative per raggiungere la certificazione ISO o altra certificazione;
- misurare la soddisfazione di utenti e operatori;
- garantire agli utenti che i servizi di formazione e ricerca erogati siano mirati ed adeguati alle specifiche esigenze;
- garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e al miglioramento continuo;
- sviluppare strumenti e metodi di valutazione dei risultati e degli esiti delle attività formative orientati alla verifica di efficacia;
- promuovere la capitalizzazione del know-how mediante la patrimonializzazione di progetti, metodi, materiali ed esperienze;
- migliorare gli indicatori di prestazione con particolare riferimento a quelli rilevanti ai fini della acquisizione di risorse;
- individuare in modo sistematico obiettivi e percorsi di miglioramento sui temi oggetto di esame e deliberazione, sugli elementi di problematicità riscontrati nonché sulla base delle indicazioni di utenti e dipendenti.

Gli obiettivi per la qualità – coerenti con le finalità dell'organizzazione e specifici per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione – sono perseguiti attraverso la definizione di misure, linee di azione, percorsi di miglioramento e piani di azione mirati, costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati.

**Competenze specifiche del Presidio della Qualità per quanto riguarda le attività legate allo specifico modello dell'Università Telematica Internazionale UNINETTUNO.**

**1. Qualità per la Didattica - Descrizione specifica dell'insegnamento**

Il Presidio di Qualità verifica che siano rispettati i flussi alla base del modello didattico a garanzia della qualità della didattica stessa.

Nella progettazione e definizione dei Corsi di Studio l'Università Telematica Internazionale

UNINETTUNO declina il sistema ECTS (European Credits Transfer and accumulation System) strutturando il carico di lavoro richiesto allo studente per raggiungere gli obiettivi di un corso di studi. Per ottenere il riconoscimento di 1 credito formativo lo studente deve svolgere 25 ore di attività didattica, di cui 15 ore di autoapprendimento e 10 ore di interazione con il tutor.

L'autoapprendimento da parte dello studente, che avviene nel settore Cyberspazio Didattico della piattaforma su internet di UNINETTUNO, si sviluppa attraverso la visione delle videolezioni digitalizzate e lo studio dei materiali didattici collegati agli argomenti delle videolezioni come libri di testo, dispense, articoli ed esercizi, o, dove esistono, attraverso lo svolgimento dei laboratori virtuali a seconda delle discipline.

L'interazione con il Tutor avviene per tutti gli insegnamenti attraverso chat, forum tematici, aule virtuali su Second Life.

## **2. Monitoraggio sull'aggiornamento e sulla qualità dei contenuti**

Il Presidio di Qualità verifica ogni anno gli aggiornamenti dei contenuti e la qualità di tutti i materiali didattici inseriti nel Cyberspazio della piattaforma:

1. Videolezioni;
2. Slides;
3. Mappa concettuale;
4. Pianificazione didattica;
5. Guida all'esame;
6. Libri/articoli, dispense, testi di esercitazioni;
7. Bibliografia/sitografia.

## **3. Monitoraggio delle attività didattiche, dei docenti e dei tutor**

Il Presidio di Qualità verifica per ogni erogazione, il modo in cui i Docenti/Tutor seguono i processi di apprendimento dello studente nel Cyberspazio Didattico e negli incontri in presenza.

## **4. Monitoraggio in itinere dell'apprendimento degli studenti**

Il Presidio di Qualità controlla e valuta il tracciamento dei risultati dell'apprendimento degli studenti, così come si evince dalla sezione Valutazione e Statistiche inserita nel Cyberspazio Didattico e controlla che il Docente/Tutor consideri i risultati come criteri di ammissione agli esami.

## **5. Supporto agli studenti, orientamento e formazione sulle modalità di apprendimento previste dal modello didattico UNINETTUNO**

Il Presidio di Qualità verifica le attività di orientamento e le attività di formazione degli studenti immatricolati.

## **6. Controllo dello sviluppo dell'adeguamento dell'infrastruttura tecnologica: hardware, software e rete**

In base all'aumento del numero degli studenti iscritti, il Presidio di Qualità verifica che venga effettuato l'adeguamento dell'infrastruttura tecnologica: hardware, software e rete.

## **7. Selezione e formazione dei docenti autori dei contenuti, dei docenti e dei tutor**

Il Presidio di Qualità verifica che il personale docente sia selezionato nel rispetto delle politiche dell'Ateneo e che venga formato nel rispetto del modello psicopedagogico di

UNINETTUNO.

**8. Organizzazione delle prove di esame**

Il Presidio di Qualità verifica l'adeguatezza dell'organizzazione e dello svolgimento delle prove di esame.

**9. Valutazione delle attività di Ricerca**

Il Presidio di Qualità effettua la verifica delle attività di ricerca svolte sia livello di Ateneo che di singola Facoltà, dei risultati e delle pubblicazioni.