

# Politiche per la Qualità



2025

*L'Università degli Studi di Napoli Federico II crede nella cultura della Qualità, ne diffonde i principi al fine di migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza delle proprie attività istituzionali e riconosce il valore del coinvolgimento di tutte le parti interessate: studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario, imprese, società civile, enti territoriali.*

*L'Università degli Studi di Napoli Federico II, in accordo con il proprio Statuto e con quanto disposto dal Ministero dell'Università e Ricerca (MUR) e dall'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) in materia di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) del sistema universitario italiano, coerentemente con la propria visione nonché con la missione di creare, valorizzare e disseminare conoscenza per generare opportunità di sviluppo sociale, culturale ed economico del territorio, promuove la diffusione di una cultura della qualità per migliorare continuamente la pianificazione, gestione e monitoraggio delle attività dell'Ateneo negli ambiti della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e nelle attività amministrative e di servizio.*

*L'Università degli Studi di Napoli Federico II, da sempre impegnata a promuovere la cultura della qualità, ha condiviso e sottoscritto le Politiche per la Qualità dell'Ateneo fridericiano nell'adunanza del Senato Accademico del 2.10.2024 (delibera n. 036) e del Consiglio di Amministrazione del 2.10.2024 (delibera n. 153).*

*Il Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Napoli Federico II  
prof. Matteo Lorito  
Napoli, 2 ottobre 2024*

# INDICE

1. Introduzione
2. Principi e obiettivi della Qualità
3. Ambiti strategici
4. Interculturalità, partecipazione e pari opportunità
5. Sostenibilità ed Engaged University
6. Responsabilità di gestione e processi
7. Digitalizzazione per la semplificazione
8. Obiettivi delle Politiche per la Qualità

## 1. INTRODUZIONE



Fig. 1 - Complesso di San Marcellino

La Qualità è un processo complesso di realizzazione di un progetto che si sviluppa attraverso fasi di pianificazione, gestione, monitoraggio, e azioni, in direzione di obiettivi prefissati (il *télos* del progetto), il cui grado di raggiungimento, in ciascuna fase e per ciascuna azione è chiaramente quantificabile in termini di *efficacia* ed *efficienza*, con riferimento quindi alla capacità di raggiungimento degli obiettivi riducendo al minimo l'uso delle risorse; di *rilevanza*, rispetto a quanto ciò che viene pianificato e attualizzato è in grado di adattarsi alle priorità e politiche del target; e in termini di *potere di trasformazione*, riferito al cambiamento qualitativo che si realizza nel passaggio da uno stato all'altro.

Il miglioramento complessivo della società nella quale la realtà accademica è immersa e alla quale l'Ateneo indirizza il proprio progetto di formazione e trasformazione costituisce l'obiettivo ultimo, la *visione* dell'Università fridericiana, senza mai dimenticare il confronto con le analoghe realtà nazionali e internazionali. La Qualità è pertanto trasversale a tutte le dimensioni (*missioni*) dell'Ateneo (Didattica, Ricerca, Terza missione, Internazionalizzazione) e il progetto di miglioramento coinvolge tutte le realtà accademiche, le politiche di programmazione di posizioni innovative e il miglioramento qualitativo del personale e dei servizi.

Le Politiche per la Qualità dell'Ateneo fridericiano si ispirano dunque a un progetto globale basato sulla centralità delle persone (studenti e personale), sulla costruzione e potenziamento di una cultura diffusa della Qualità, sull'implementazione di un ciclo di miglioramento continuo, trasversale a tutte le missioni dell'Ateneo. Ciò è pianificato in un quadro operativo sinergico con tutte le dimensioni dell'Ateneo, che coinvolge dinamicamente strutture centrali e periferiche, docenza e personale tecnico-amministrativo, servizi, senza mai dimenticare la centralità degli studenti a cui l'intero processo è dedicato. Questa sinergia si realizza inoltre attraverso la capacità di dialogo di tutta la documentazione strategica di Ateneo (Piano Strategico (PSA), Programmazione Triennale Ministeriale (Pro3), Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), documenti di bilancio, Piani Triennali di Sviluppo e Programmazione dei Dipartimenti (PTSP), Relazioni del Nucleo di Valutazione (RNUV) e del Presidio della Qualità (RPQA)).

Questo documento è allineato agli *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (EHEA)* e ai requisiti di accreditamento del Sistema AVA 3 previsti dalla normativa vigente.

Le Politiche per la Qualità (PoQ) sono approvate dagli Organi di Governo (OdGov) e sono condivise con tutta la comunità accademica, che ha la responsabilità di contribuire alla loro realizzazione, in funzione ciascuno del proprio ruolo e delle proprie competenze. Le PoQ trovano attuazione attraverso l'assetto organizzativo e la pianificazione strategica dell'Ateneo, sono promosse e monitorate dal Presidio della Qualità (PQA) e sono valutate dal Nucleo di Valutazione (NUV-NdV).

## 2. PRINCIPI E OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

Le Politiche per la Qualità (PoQ) definiscono l'insieme dei principi capaci di orientare l'azione dell'Ateneo verso gli obiettivi della Qualità e le modalità generali adottate per il loro perseguimento istituzionale, ponendo particolare attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali *Stakeholders*, interni ed esterni.

Pertanto, ogni processo del Sistema di Assicurazione Qualità (SAQ) dell'Ateneo, coerentemente con gli obiettivi della Qualità, fa riferimento alle Politiche per la Qualità al fine di indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti, ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo, verso il perseguimento degli obiettivi predefiniti e condivisi.

Le Politiche per la Qualità dell'Ateneo seguono il ciclo di pianificazione strategica dell'Università Federico II: tale ciclo si articola in un arco temporale di tre anni, e coincide con quello del Piano Strategico di Ateneo (PSA) cui le PoQ sono strettamente correlate. Partendo dalla revisione del Piano Strategico precedente, vengono infatti conseguentemente riviste le *policy* collegate, che governano la futura pianificazione strategica triennale dell'Ateneo.

I Responsabili dell'aggiornamento e della revisione delle Politiche per la Qualità di Ateneo sono il Rettore, il Senato Accademico (SA) e il Consiglio di Amministrazione (CdA).

Questo documento (aggiornato a seguito della approvazione del Piano Strategico di Ateneo 2024-2026) si rivolge a tutto il personale dell'Ateneo, affinché possa operare in modo consapevole e conforme a questi principi, e alle parti interessate, affinché possano valutare la coerenza dell'operato dell'Ateneo in tema di Assicurazione della Qualità della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale.



Fig. 1 – Schema processi per le Politiche della Qualità



## Monitoraggio e aggiornamento di documenti strategici e di AQ di Ateneo

| Attività                                                               | Mese |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
|                                                                        | Gen  | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Sett | Ott | Nov | Dic |
| Monitoraggio Obiettivi strategici 2024-2026                            |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Stima dei fabbisogni delle risorse relativamente alle aree strategiche |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Incontri con <i>Stakeholders</i> interni/esterni                       |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Ridefinizione delle politiche di Ateneo                                |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Stesura dell'aggiornamento del <b>PSA</b>                              |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Comunicazione delle linee strategiche in Ateneo                        |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Allineamento <b>PTSP</b> Dipartimentali a <b>PSA</b> 2024-2026         |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Monitoraggio annuale <b>PSA</b>                                        |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Monitoraggio annuale <b>SAQ</b>                                        |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |
| Revisione <b>SAQ</b> e <b>Sistema di Governo</b>                       |      |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     |



Fig. 2 - Cortile della Sede Centrale

### 3. AMBITI STRATEGICI

L'Università degli Studi di Napoli Federico II, nel dare seguito ai processi attuativi degli obiettivi fissati dal Piano Strategico, persegue i seguenti principi fondamentali della Qualità, di seguito indicati:

- Interculturalità, partecipazione e pari opportunità
- Sostenibilità ed *engaged university*
- Responsabilità di gestione e processo
- Digitalizzazione per la semplificazione

Questi principi, declinati tenuto conto dell'interesse e benessere di tutti gli attori coinvolti, trovano realizzazione nei diversi ambiti di attività dell'Ateneo:

- Didattica e servizi agli studenti
- Ricerca
- Terza Missione/ Impatto Sociale
- Internazionalizzazione.

Nel guidare l'Ateneo verso il miglioramento continuo, gli obiettivi delle PoQ lo impegnano verso la società civile attraverso pianificazione e realizzazione di attività formative, di Ricerca e di Terza Missione ispirate alla Qualità dei processi, i quali trovano, a loro volta, coerente riscontro nelle azioni declinate nel Piano strategico 2024-2026. Per assicurarne la riuscita, l'Ateneo si impegna a potenziare i meccanismi di valutazione e monitoraggio e a sostenere un percorso di potenziamento della Qualità che tende all'eccellenza dei processi della didattica/formazione, della ricerca/internazionalizzazione, della terza missione/impatto sociale.

Al perseguimento degli obiettivi della Qualità coerenti con le Politiche per la Qualità, realizzati e monitorati grazie al Sistema di Assicurazione della Qualità di cui l'Ateneo si è dotato, l'Università di Napoli Federico II assicura un impegno costante e diffuso.

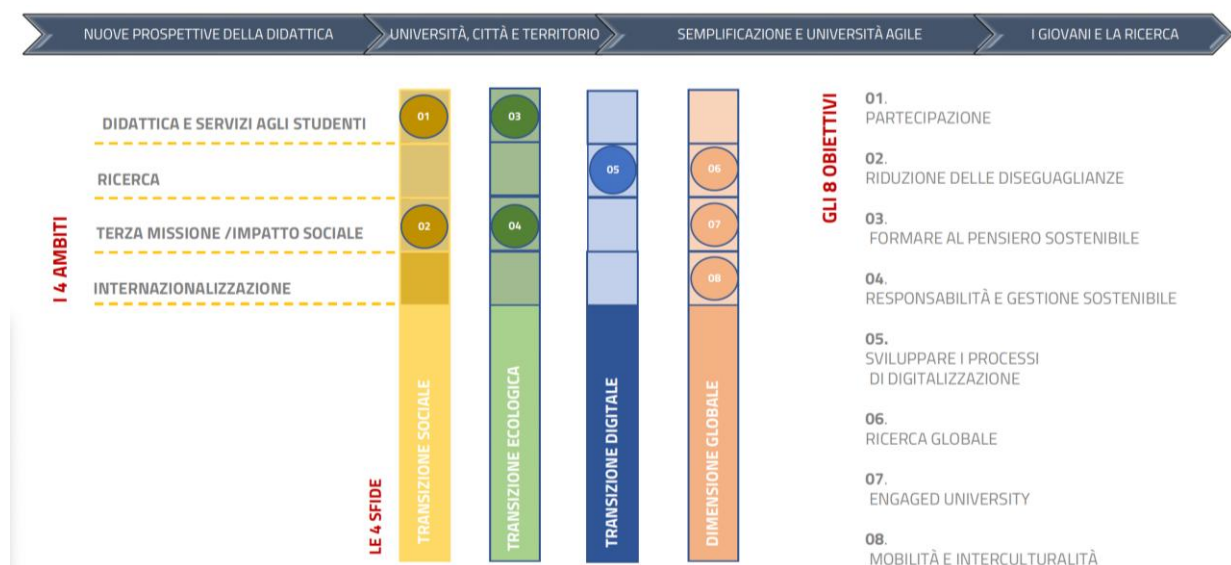


Fig. 3 - Le 4 traiettorie strategiche

#### 4. INTERCULTURALITÀ, PARTECIPAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ

Attraverso un'ampia, qualificata e diversificata attività formativa, di ricerca e di impatto sociale, l'Università degli Studi di Napoli Federico II si impegna a contribuire a una riflessione aperta e inclusiva sul ruolo dell'istruzione universitaria a sostegno di nuovi percorsi di crescita e di sviluppo del Paese; attraverso il sostegno alla mobilità nazionale e internazionale favorisce inoltre politiche di rafforzamento del multilinguismo e dell'interculturalità in direzione della partecipazione, integrazione e riduzione delle disuguaglianze.



*Fig. 4 - Complesso di Monte sant'Angelo*

La dislocazione della Federico II, distribuita sul territorio partenopeo e presente in quartieri nei quali il tessuto sociale e produttivo è diversamente stratificato, favorisce l'integrazione dell'Università nel settore produttivo e sociale locale, e contribuisce al rilancio del territorio grazie alla qualificazione e sviluppo delle proprie sedi universitarie e delle attività ivi promosse. In prosecuzione di quanto già sviluppato nell'area di S. Giovanni, l'Ateneo si impegna nella promozione di un modello positivo di riqualificazione urbana, di sostegno sociale e di gestione degli edifici quali luoghi aperti di cultura.

Come grande ateneo multidisciplinare, l'Università fridericiana persegue il miglioramento costante dell'offerta formativa affinché sia in grado di rispondere alle mutevoli esigenze del mondo economico e professionale. Tra le direttive individuate per l'ampliamento dell'accesso alla formazione universitaria, l'Ateneo è in prima linea nella promozione di importanti agevolazioni a favore degli studenti, inclusa la cd. no-tax area, la cui soglia è stata innalzata a € 26.000, tra le più vantaggiose nell'ambito dei mega e grandi Atenei.

Il benessere della popolazione studentesca, costantemente monitorato e curato anche grazie alla promozione di attività ludiche collettive, contribuisce ad accrescere la socialità e il senso di appartenenza dei suoi utenti e di tutte le parti interessate, interne ed esterne. I progetti Alleanza con AOU\_Federico II e le ASL\_NA, PRObenessere finanziato MUR, e altri servizi specifici sostengono gli studenti e le studentesse temporaneamente in difficoltà; potenziano le misure di contrasto alle discriminazioni e alle molestie.

L'Ateneo fridericiano si impegna nella promozione strategica, ai fini del potenziamento dell'inclusione e all'abbattimento delle barriere discriminatorie, di molteplici iniziative in grado di agevolare la comunità accademica per tutte le tipologie e fasce (ad es. con riduzioni nelle tassazioni relative ai corsi di studio a forte squilibrio di genere; con borse a supporto delle ricercatrici in maternità).



## 5. SOSTENIBILITÀ ED ENGAGED UNIVERSITY

L'Ateneo Federico II opera come una *Engaged University*, sviluppando azioni ed erogando servizi di natura imprenditoriale, sociale, educativa e culturale tramite la valorizzazione e il trasferimento della conoscenza. L'innovazione e il trasferimento tecnologico vengono promossi dall'Ateneo fridericiano con l'obiettivo di creare un collegamento tra la ricerca e la società e di connettere l'offerta di competenza e tecnologie con la domanda del mercato e i bisogni della comunità, incrementando il grado di sostenibilità di strutture e servizi e realizzando nuove forme di mobilità a basso impatto ambientale e ad alta vivibilità.

Favorire l'attenzione alla sostenibilità nei processi di approvvigionamento; promuovere la riduzione dell'impatto ambientale dei processi, dei prodotti e dei servizi; promuovere la sensibilità e l'attenzione all'utilizzo delle risorse ambientali sono tra gli obiettivi strategici che l'Ateneo condivide con le parti interessate interne ed esterne, procedendo in direzione di soluzioni sostenibili e inclusive e guidando in tal senso la ricerca accademica e scientifica.



Fig. 5 – Dipartimento di Agraria, Portici

Nella prospettiva del potenziamento della sostenibilità, ambientale e sociale, si inquadrano anche le azioni che l'Ateneo sviluppa nel campo della formazione, diretta sia agli studenti attraverso l'adozione di strumenti didattici innovativi sia agli *Stakeholders*.

Per l'integrazione delle conoscenze di natura metodologica che gli studenti acquisiscono nell'ambito dei Corsi di Studio, l'Ateneo fridericiano sostiene in particolare le attività delle Academy, che rappresentano un modello innovativo di partenariato che coinvolge le imprese per fornire competenze anche operative agli studenti dell'Ateneo.

La promozione delle politiche di sensibilizzazione rivolte alla comunità sui temi della sostenibilità ambientale, della neutralità climatica, dei consumi energetici e delle emissioni di gas climalteranti, il potenziamento di una maggiore consapevolezza delle tematiche *green* attraverso attività di mobilità e gestione delle infrastrutture ispirate a logiche *green*; lo sviluppo di progetti di ricerca in co-partnership con terzi indirizzati al tema della sostenibilità sociale e ambientale costituiscono il *core* del 'pensiero sostenibile' che l'Università di Napoli Federico II ha assunto come propria missione.

L'Ateneo ottempera alla propria responsabilità nell'educazione dei cittadini con l'impegno a creare le condizioni per una diffusa e consapevole cultura della sostenibilità in tutte le sue declinazioni.

## 6. RESPONSABILITÀ DI GESTIONE E PROCESSI

L'Università Federico II sviluppa i propri obiettivi adottando una politica di responsabilità nei confronti della gestione amministrativa e della pianificazione e gestione di tutti i processi che coinvolgono le attività formative e di ricerca e terza missione/impatto sociale. Promuove lo sviluppo di una cultura della Qualità e si impegna a favorirla a tutti i livelli, attraverso il continuo miglioramento del proprio Sistema per l'Assicurazione della Qualità, adoperandosi perché le strutture e i singoli individui siano sempre più responsabili nei confronti della sua attuazione.

Tale politica si realizza attraverso la formulazione, condivisa con le parti interessate, di obiettivi realizzabili e misurabili e attraverso la progettazione, efficace ed efficiente, di processi adeguati al loro raggiungimento.



*Fig. 6 - Dipartimento di Farmacia*

L'assicurazione delle risorse necessarie alla realizzazione dei processi, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi, garantisce la Qualità del processo stesso e la sua gestione responsabile e sostenibile.

A tal fine l'Ateneo si impegna ad assicurare servizi di supporto adeguati alla corretta gestione dei processi, così come a promuovere condizioni ottimali per la progettazione e lo sviluppo di attività di ricerca originale, innovativa e metodologicamente rigorosa.

L'Università di Napoli Federico II promuove inoltre la trasparenza di tutte le proprie attività, sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo, attraverso opportune modalità di gestione e diffusione delle informazioni.

Attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, l'Ateneo si pone come obiettivo la soddisfazione delle esigenze di tutte le parti interessate e l'acquisizione della loro fiducia nelle capacità dell'Ateneo di conseguire gli obiettivi prefissati.

Il monitoraggio e la valutazione di tutti i processi a cui l'Ateneo affida l'esecuzione e la verifica della idoneità delle proprie politiche, obiettivi e azioni ne assicura il miglioramento continuo.

## 7. DIGITALIZZAZIONE PER LA SEMPLIFICAZIONE

L'Università degli Studi di Napoli Federico II contribuisce a una riflessione aperta e inclusiva sul ruolo dell'istruzione universitaria per sostenere un nuovo percorso di crescita e di sviluppo del Paese e vincere la sfida della transizione digitale.



*Fig. 7 – Complesso di San Giovanni a Teuccio*

Nel contesto dinamico della società moderna l'Università deve rappresentare sempre più un modello di efficienza e trasparenza e il processo della semplificazione amministrativa, attuato attraverso l'applicazione della trasformazione digitale e la rivisitazione dei regolamenti e dei processi esistenti, è diventato l'obiettivo principale delle amministrazioni pubbliche.

A tal fine l'Ateneo intende promuovere l'innovazione, l'efficientamento del proprio sistema amministrativo attraverso un'ampia, qualificata e diversificata attività di formazione del personale e con la ricerca, sperimentazione e promozione di modelli di gestione efficaci in grado di assicurare il benessere degli attori coinvolti e valorizzando allo stesso tempo le competenze di tutto il personale. Intende inoltre sostenere un percorso di snellimento dei processi, favorendo una migliore sinergia tra 'centro' e 'periferia' al fine di orientare la comunità accademica alla creazione di valore pubblico.

La progettazione ed implementazione del sistema informativo territoriale di Ateneo (SIT) volto ad agevolare la comunicazione e a ottimizzare i tempi di rilevazione delle informazioni sul patrimonio della Federico II, contribuisce alla realizzazione di questa Politica per la Qualità.

Per quanto riguarda l'impegno dell'Ateneo nei confronti della propria missione nel campo della formazione, durante la pandemia sono stati sperimentati modelli di didattica innovativa che hanno posto le basi per l'inizio di una più strutturata sperimentazione di nuove modalità di insegnamento, basate sull'utilizzo di nuove tecnologie e sulla promozione di metodi di apprendimento interattivi e personalizzati. In tale direzione l'Ateneo continua a perseguire modelli di innovazione dell'insegnamento che applichino schemi pedagogici in grado di sfruttare le nuove tecnologie e integrare i saperi. Il potenziamento delle competenze trasversali, il cui conseguimento per alcune tipologie di percorsi è certificato da *Open badge*, costituisce un'ulteriore sfida che l'Ateneo sostiene in direzione della progettazione di metodologie didattiche innovative per l'apprendimento attivo anche con l'integrazione del digitale nella didattica.



## 8. OBIETTIVI DELLE POLITICHE PER LA QUALITÀ

I principi delle Politiche per la Qualità, fra gli elementi fondanti *visione* e *missioni* dell'Ateneo da cui si dipartono tutte le conseguenti attività, trovano coerenza negli **obiettivi** sottoelencati.

Il Piano strategico 2024-2026 ne considera filo conduttore l'**Assicurazione della Qualità**.

In questo processo rientrano i 4 Ambiti di Azione del Piano (Didattica, Ricerca, Terza missione e Internazionalizzazione) che si sviluppano lungo le sue 4 Traiettorie Strategiche (Nuove prospettive della didattica; Università, città e territorio; Semplificazione e università agile; La ricerca e i giovani) e nelle quali trovano risposta 4 Sfide Globali, inquadrare nella strategia del PNR, PNRR, Agenda 2030 e nelle priorità delle Politiche di Coesione 2021 – 2027 (Transizione Sociale, Transizione Ecologica, Transizione Digitale, Dimensione Globale).

**Gli obiettivi per le Politiche della Qualità dell'Ateneo fridericiano:**

- promozione della cultura della Qualità presso tutte le parti interessate dell'Ateneo, interne come esterne;
- formulazione, condivisa con le parti interessate, di obiettivi realizzabili e misurabili;
- pianificazione, efficace ed efficiente, di processi adeguati al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- assicurazione delle risorse necessarie alla realizzazione dei processi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- gestione responsabile e sostenibile degli stessi processi;
- promozione della formazione e aggiornamento continuo di tutto il personale, docente e tecnico-amministrativo e bibliotecario;
- erogazione di un'offerta formativa in grado di soddisfare le esigenze culturali e occupazionali di tutte le parti interessate;
- progettazione e assicurazione di servizi di supporto ottimali, adeguati a una corretta gestione dei processi e al raggiungimento degli obiettivi;
- promozione di condizioni ottimali per la progettazione e lo sviluppo di attività di ricerca originale, innovativa e metodologicamente rigorosa;
- disseminazione dei risultati acquisiti che favorisca la crescita e l'integrazione della realtà accademica con il territorio e il tessuto sociale circostante;
- trasparenza delle attività assicurata attraverso adeguate modalità di gestione e diffusione delle informazioni, sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo;
- raggiungimento, attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, della soddisfazione delle esigenze di tutte le parti interessate e acquisizione della loro fiducia nelle capacità dell'Ateneo di conseguire gli obiettivi prefissati;
- assicurazione, attraverso il monitoraggio e la valutazione di tutti i processi, del miglioramento continuo delle proprie politiche, obiettivi e azioni.

Il Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università di Napoli Federico II garantisce il monitoraggio e la verifica della idoneità degli obiettivi nei quali l'Ateneo fridericiano realizza le proprie Politiche.

Adunanze del Senato Accademico del 24.2.2025 (delibera n. 036) e del Consiglio di Amministrazione del 24.2.2025 (delibera n. 153)

**Presidio della Qualità di Ateneo**

(riunione del 18 luglio 2024; rev. 13 febbraio 2025)

Le foto sono di: CUG – Comitato Unico di Garanzia UniNA