

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

FACOLTÀ DI ECONOMIA

Gestione della Facoltà “per processi”

N.B. Il documento ed il relativo progetto sono stati richiamati nel paper “*Development of quality and management by processes: the case of University of Naples (Faculty of Economics)*”, (autori P. Stampacchia, C. Mele, M. Colurcio), pubblicato in *Proceedings of Quality in Higher Education in the New Millennium, 3rd International Conference*, University of Derby, UK, 24 – 25 August 2000.

INDICE

0. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO	3
1. PRINCIPI BASE DELLA QUALITÀ	6
2. GESTIONE DELLA FACOLTÀ PER PROCESSI	7
2.1. I processi	7
2.2. Il modello di gestione	9
3. PRESENTAZIONE DEI SINGOLI PROCESSI	10
3.1 Schema di presentazione dei processi	10
3.2 Strategia e coordinamento	11
3.2. Promozione/Orientamento/Accoglienza	13
3.3 Produzione servizi agli studenti: didattici e non didattici	15
3.4. Post conseguimento titolo	17
3.5 Sistema informativo	18
4. PROPOSTE CONCLUSIVE	19

N.B. Le parti sottolineate all'interno del testo sono state inserite a seguito delle annotazioni a margine effettuate dalla prof.ssa Agodi .

1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

Con il presente documento la Commissione Qualità della Facoltà di Economia intende presentare un “Progetto Qualità” per la didattica orientato all’ottenimento della soddisfazione degli obiettivi reali degli studenti. Per “Qualità” si intende la soddisfazione degli studenti/utenti e cioè la capacità della Facoltà di offrire un servizio didattico atto a garantire:

1. il rispetto degli standard di qualità fissati a livello istituzionale (offerta didattica adeguata rispetto all’evoluzione dell’ambiente esterno; qualità e regolarità delle attività di assistenza studenti; qualità e professionalità del corpo docenti, etc...);
2. opportunità di *placement* adeguato ed entro breve tempo dalla laurea, alla fine dei singoli percorsi formativi;
3. gli elementi per rigenerare le proprie conoscenze e competenze in funzione dell’evoluzione ambientale.

La Commissione ha ritenuto di definire preliminarmente sette principi-base da cui far derivare obiettivi da perseguire, comportamenti da assumere e valutazioni da effettuare. Questi sono ispirati dalla definizione del concetto di “Qualità” nell’ottica della *customer satisfaction*, ovvero come soddisfazione degli studenti/utenti per la didattica. Per ottemperare ai sette principi della Qualità, la Commissione ha delineato un **modello di gestione “per processi”** della didattica della Facoltà, dove per processo si intende un insieme di attività coordinate ed organizzate da relazioni input-output finalizzate, nel complesso, ad accrescere la soddisfazione dell’utente/studente e prima di esso dei clienti diretti interni dei singoli processi. La gestione della Facoltà “per processi” consente di evidenziare l’utilizzo di risorse e la creazione di valore per ciascuna attività. Il maggior valore creato per lo studente genera come diretta conseguenza la creazione di valore per la Facoltà.

L’applicazione di un modello di gestione per processi richiede la definizione dei seguenti elementi:

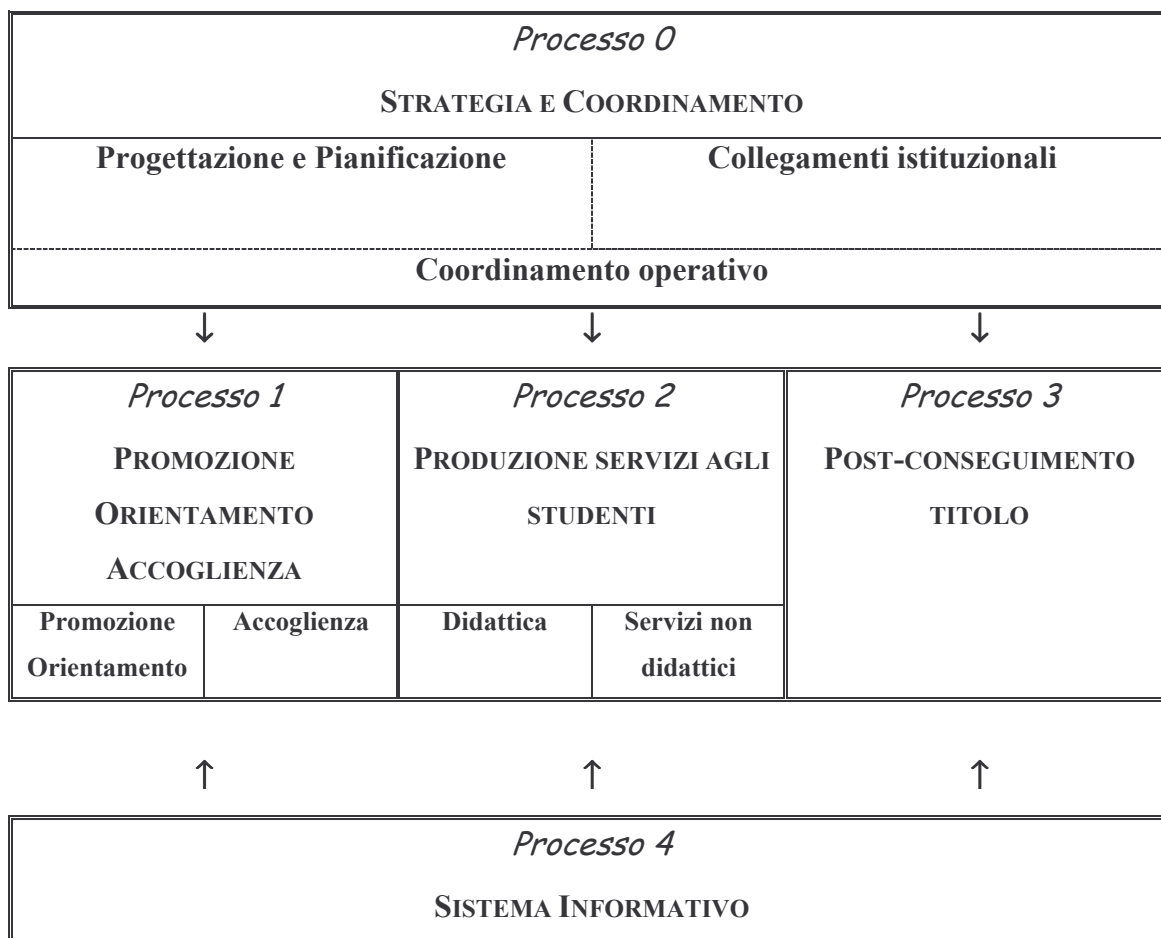
- I processi, ciascuno con una missione da compiere;
- Le attività caratteristiche di ciascun processo;
- Il responsabile del processo;
- La struttura di gestione del processo;
- Gli attori operativi;

- La valutazione;
- Feedback.

Lo schema organizzativo per processi predisposto dalla Commissione ripercorre *l'iter* che uno studente segue quando conosce la Facoltà e sceglie un percorso formativo, è accolto dalla Facoltà, si organizza nelle attività di studio, frequenta i corsi, sostiene gli esami, consegue un titolo di studio ed entra nel mondo del lavoro. Al tempo stesso, questo schema non può prescindere da un'attenzione rivolta, da un lato, alle strategie della Facoltà, in termini di offerta didattica e, dall'altro, agli sbocchi occupazionali degli studenti di Economia, in termini di domanda del mercato del lavoro e della società.

In sintesi, la gestione della Facoltà “per processi” si basa sul seguente schema organizzativo dei processi distinti in

- processi di supporto direzionale (processo 0)
- processi primari (processi 1-2-3)
- processi di supporto informativo (processo 4).



0. Il processo **“Strategia e Coordinamento”** racchiude i processi elementari di supporto direzionale della Facoltà, nell’ambito dei quali si definiscono le scelte strategiche della Facoltà, le attività di coordinamento dei processi, i collegamenti istituzionali, la progettazione dell’offerta didattica della Facoltà, in termini di definizione dei prodotti/corsi di studio proposti dalla Facoltà secondo gli schemi attuali (diploma, laurea, dottorato, specializzazione etc.) o futuri (3+2+2), la pianificazione finanziaria, la struttura ovvia per questo processo è la Presidenza di Facoltà con il Preside responsabile del processo;
Sono da intendersi incluse nell’ambito del Coordinamento operativo anche le azioni finalizzate al miglioramento della capacità di autovalutazione dei docenti.
1. Il processo **“Promozione/Orientamento e Accoglienza”** rappresenta il primo processo primario e racchiude due processi elementari, uno la *“Promozione/Orientamento”*, con il compito di diffondere l’immagine della Facoltà, promuovendo i servizi presso gli utenti/studenti potenziali, al fine di ottenere annualmente un numero di iscritti sufficiente a soddisfare le esigenze di permanenza e di crescita della Facoltà, e l’altro la *“Accoglienza”*, con il compito di favorire l’inserimento delle matricole nel contesto universitario e la familiarizzazione con l’organizzazione della didattica, le strutture ed i servizi;
2. Il secondo processo primario è rappresentato dalla **“Produzione servizi agli studenti”** che ha il compito di organizzare l’erogazione del servizio didattico agli studenti (*“Didattica”*) e di fornire i servizi necessari per il raggiungimento del complesso didattico e per una agevole permanenza all’interno delle relative strutture (*“Servizi non didattici”*); questo processo racchiude numerosi processi elementari che interessano attività legate alla docenza ai corsi di insegnamento, tutoraggio, assegnazione tesi, ma anche attività legate all’organizzazione e alla logistica;
3. Il processo **“Post-conseguimento titolo”** rappresenta il processo primario conclusivo ed ha l’obiettivo di indirizzare gli studenti che hanno conseguito un titolo di studio in Facoltà al fine di favorirne l’inserimento nel mondo del lavoro;
4. Il processo **“Sistema Informativo della Facoltà”**, che rappresenta il supporto informativo per le attività di ciascuno dei processi primari e di supporto direzionale, assolve il compito di gestire l’informazione quantitativa della Facoltà a supporto di ciascuno dei processi, al fine di favorire il trasferimento delle informazioni ai processi, di raccolta ed elaborazione dei dati impiegati nei processi di valutazione di ciascuno dei processi individuati.

Per avviare il “Progetto del Sistema Qualità della Didattica”, il presente documento, dopo aver delineato i principi di base della Qualità, descrive gli elementi caratterizzanti ciascuno dei processi rilevanti, proponendo all’attenzione della Facoltà un modello di gestione della didattica per processi. Se si condivide questa impostazione ulteriori sviluppi e contributi vanno indirizzati nelle specificità dei singoli processi e delle singole attività, nonché nella implementazione della proposta della Commissione.

Il presente deve intendersi quale documento di indirizzo, gli elementi e i relativi indicatori contenuti sono indicativi ed esprimono linee di “politica”; pertanto le applicazioni future saranno il risultato non solo di questo documento, ma anche del modo in cui la Facoltà vorrà interpretarlo ed implementarlo.

In proposito si ritiene opportuno che, a valle dell’approvazione del documento, venga costituito un “comitato di sviluppo della Facoltà” che ne attui i principi, predisponga gli strumenti operativi e sviluppi tutte le azioni volte a diffondere fra i docenti ed il personale amministrativo il concetto di qualità e le applicazioni operative che ne scaturiranno.

1. PRINCIPI BASE DELLA QUALITÀ

La Commissione per la Qualità ha ritenuto di definire preliminarmente alcuni principi base della Qualità da cui far derivare tutti gli ulteriori elementi in termini di obiettivi da perseguire, comportamenti da assumere e misurazioni da effettuare.

La Commissione ha ritenuto di individuare i sette principi seguenti:

1. Per Qualità si intende la soddisfazione (a lungo termine) dei clienti/utenti.
2. Lo studente è il cliente/utente primario della Facoltà.
3. I bisogni fondamentali degli studenti sono:
 - inserirsi
 - permanere
 - svilupparsi

	in modo attivo, produttivo e dinamico	nel mondo del lavoro e nella società globale
--	---	--
4. Per ottenere tali risultati sono necessarie per lo studente abilità a competere riconducibili ai seguenti elementi fondamentali:
 - Sapere = avere le competenze necessarie
 - Saper fare = saperle mettere in pratica
 - Saper essere = comportarsi nel sistema
 - Sapere apprendere = sapere rinnovare le proprie conoscenze, abilità e competenze
 - Sapere divenire = sapersi adattare e sapere innovare rispetto ai cambiamenti nel contesto
5. I bisogni sono differenti tra e negli stessi studenti/utenti potenziali. La Facoltà definisce un ordine di priorità tra i bisogni che intende soddisfare anche in funzione delle proprie competenze distintive.
6. E' compito della Facoltà proporre attività e servizi non solo di formazione in senso stretto, ma anche di orientamento e di supporto all'inserimento degli studenti/utenti nel mondo del lavoro e della società.
7. La capacità di ottenere realmente la soddisfazione dei bisogni degli studenti/utenti dipende dal comportamento e dal coinvolgimento di tutti, compresi gli studenti/utenti, e non di alcuni soltanto.

2. GESTIONE DELLA FACOLTA' PER PROCESSI

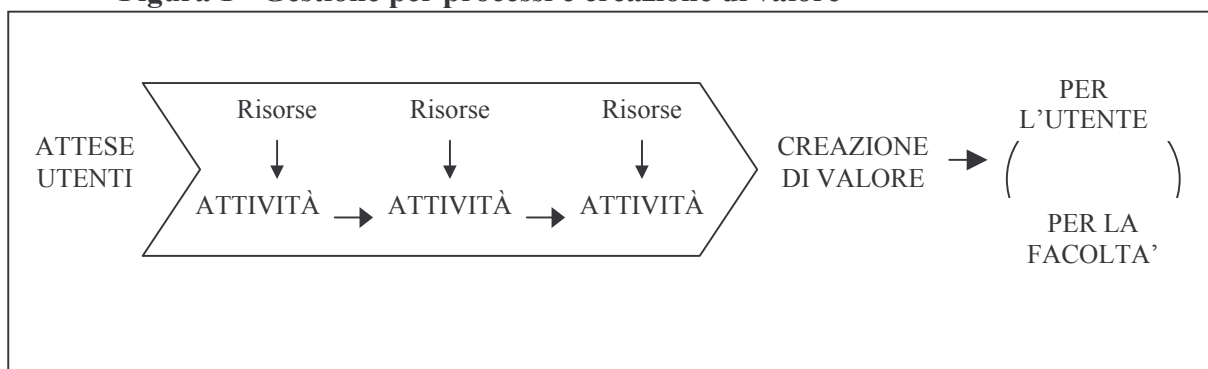
2.1. I processi

I recenti cambiamenti intervenuti nel contesto ambientale e normativo hanno indotto le Università pubbliche a modificare la logica e le modalità di svolgimento delle attività. L'attenzione è stata posta in particolare sulla necessità di migliorare le *performance* in termini di efficacia e di efficienza.

In tale contesto si pone l'urgenza di intervenire sulla struttura e sull'organizzazione delle attività partendo dalle attese e dai bisogni degli utenti (studenti). L'approccio della gestione per processi risponde a tale esigenza in quanto la visione processuale consente di evidenziare l'utilizzo di risorse e la creazione di valore per ciascuna delle attività. Secondo tale prospettiva, infatti, il processo, può essere inteso come aggregazione di attività coordinate ed organizzate da relazioni input-output finalizzate, nel complesso, ad accrescere la soddisfazione per il cliente finale.

Il maggior valore creato per il cliente genera come diretta conseguenza la creazione di valore per la Facoltà, quantificabile in un aumento del numero di iscritti, maggiore prestigio ed altro (figura 1).

Figura 1 - Gestione per processi e creazione di valore



Occorre rilevare che l'adozione di una visione per processi porta al superamento della classica organizzazione funzionale ed alla definizione di una nuova struttura organizzativa basata sui processi (*process driven*) e di diversi meccanismi operativi. Le caratteristiche di tale struttura possono essere così sintetizzate:

- l'organizzazione del lavoro è imperniata sui processi;
- per ogni processo viene individuato un responsabile (*process owner*);
- all'interno di ogni processo il lavoro è prevalentemente articolato in team guidati da un *team leader*; i membri del team sono responsabili del raggiungimento degli obiettivi di processo;
- *empowerment* del personale, ovvero maggior decentramento delle responsabilità ed allargamento delle mansioni dei singoli.

Per quanto riguarda i meccanismi operativi, le variazioni principali conseguenti all'adozione di una struttura per processi sono legate alla gestione del lavoro in team, a cui devono riferirsi i sistemi di valutazione delle performance, di incentivazione, di controllo, di coordinamento e comunicazione.

Lo sviluppo di un corretto Sistema Qualità richiede preliminarmente l'individuazione delle unità di processo fondamentali sulla base dei quali elaborare uno schema di gestione delle attività. La Commissione ha individuato i seguenti processi fondamentali:

- STRATEGIA E COORDINAMENTO
- PROMOZIONE/ORIENTAMENTO/ACCOGLIENZA
- PRODUZIONE SERVIZI AGLI STUDENTI: DIDATTICI E NON DIDATTICI
- POST CONSEGUIMENTO TITOLO

Ciascuno di questi processi assume un ruolo chiave ai fini di un armonico sviluppo del Sistema Qualità della Facoltà, seppur con ruoli e modalità differenti.

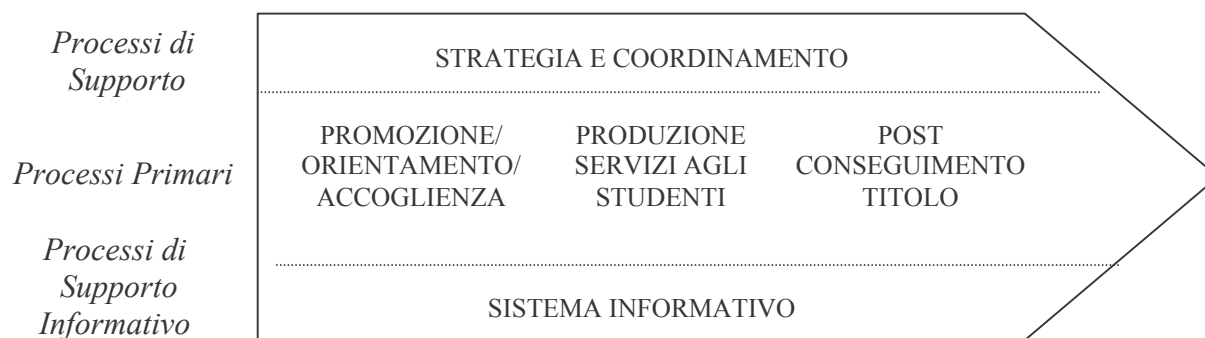
I processi rilevanti sopra individuati possono essere distinti in:

- processi di supporto direzionale (strategia e coordinamento)
- processi primari (promozione/orientamento/accoglienza, produzione servizi agli studenti e post conseguimento titolo)

Lo svolgimento corretto di tali processi richiede lo sviluppo di attività di supporto informativo, coordinate e trasversali rispetto ai processi stessi.

La Figura 2 mostra una rappresentazione grafica dell'insieme dei processi e delle attività della Facoltà come catena del valore.

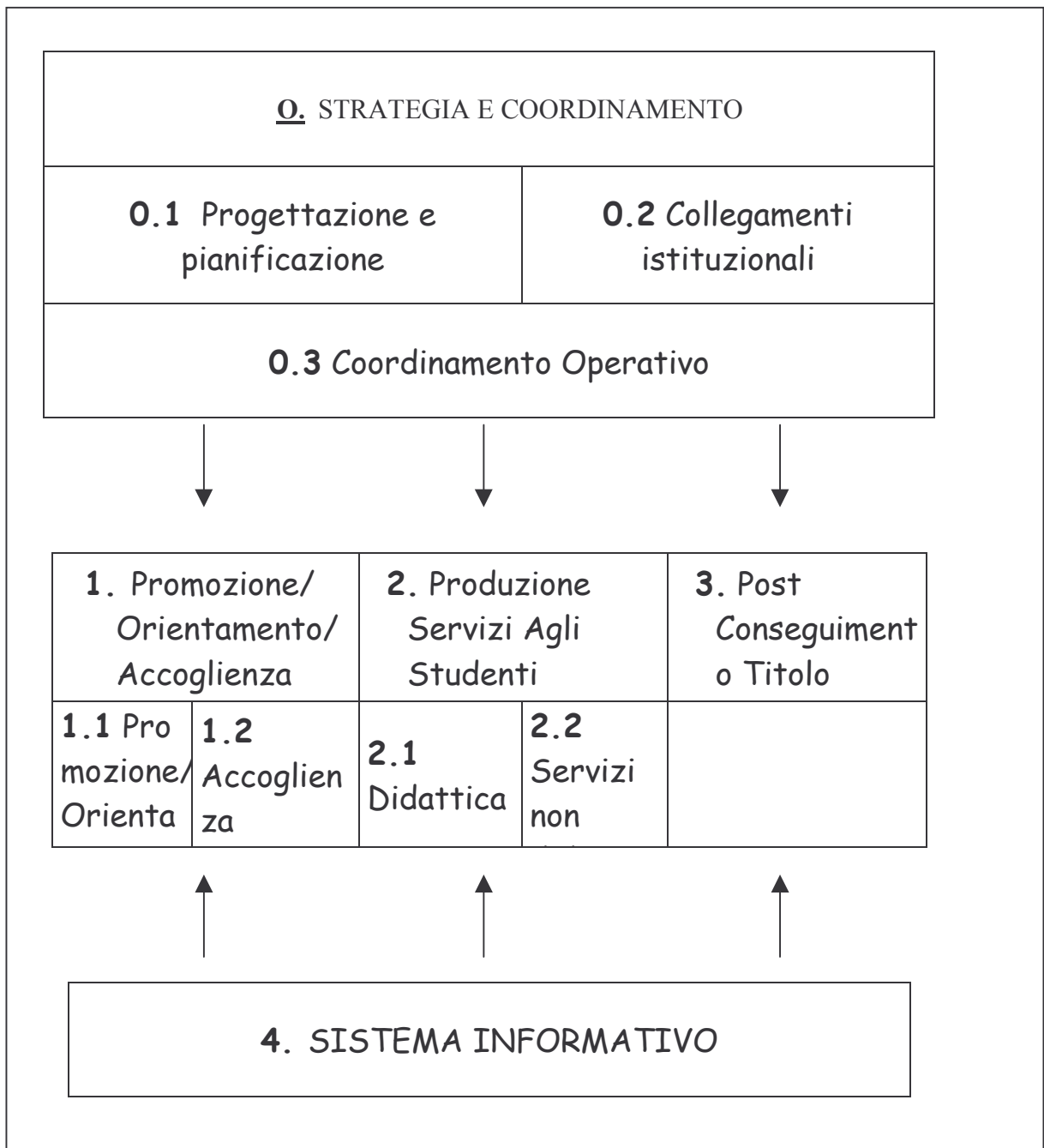
Figura 2 – La catena del valore delle attività e dei processi della Facoltà



2.2 Il modello di gestione

Il modello di gestione per processi è presentato graficamente nella Figura 3 riportata di seguito.

Il modello di gestione



3. PRESENTAZIONE DEI SINGOLI PROCESSI

3.1. Schema di presentazione dei processi

Ai fini dell'impostazione di una gestione per processi delle attività della Facoltà sono stati individuati per ciascun processo rilevante i seguenti elementi:

ELEMENTI	DESCRIZIONE
Missione	E' la finalità fondamentale per cui esiste il processo
Attività Caratteristiche	Sono le attività attraverso cui si sviluppa il processo
Struttura di gestione del processo	E' la struttura responsabile del processo (a sua volta comprendente risorse umane – responsabile, segreteria, etc.. – risorse tecniche e risorse finanziarie necessarie alla direzione del processo)
Attori operativi	Sono i soggetti che realizzano operativamente il processo, coordinati dal Responsabile.
Elementi di valutazione	Sono gli elementi su cui si valuta il processo per le specifiche attività che lo caratterizzano e per i relativi parametri di efficacia ed efficienza.
Feedback	Riguarda l'analisi periodica degli elementi di valutazione ai fini del miglioramento continuo del processo.

Per ogni processo è definito anche la struttura di gestione intesa come unità responsabile del processo stesso, nel seguito sono indicate tutte le unità; ciò non significa che non sia possibile, in sedi di concreta realizzazione delle strutture organizzative, attribuire la responsabilità di più unità ad una stessa persona. Con lo stesso intendimento di non proliferazione di unità specifiche sono state indicati singoli uffici per la gestione dei processi: Presidenza per il processo 0, ufficio 1 per il processo 1, ufficio 2 per il processo 2, ufficio 3 per il processo 3 ed ufficio 4 per il processo 4.

3.2. Processo 0: STRATEGIA E COORDINAMENTO

Il processo strategia e coordinamento è per antonomasia il processo di direzione (o di supporto direzionale) dell'intera Facoltà. Si articola nei seguenti processi elementari:

0.1 Progettazione offerta e pianificazione finanziaria

0.2 Collegamenti istituzionali

0.3 Coordinamento operativo dei processi primari

0.1 Progettazione offerta e pianificazione finanziaria

Missione

Definire i prodotti della Facoltà (corsi di laurea, corsi di diploma, etc.) secondo gli schemi ufficiali attuali e futuri sulla base delle risorse finanziarie ed umane.

Attività caratteristiche

- Analisi del contesto rilevante
- Analisi della concorrenza
- Analisi della domanda (n. iscritti) attuale
- Analisi della domanda (n. iscritti) potenziale
- Analisi delle risorse finanziarie/fisiche disponibili
- Analisi delle risorse finanziarie/fisiche acquisibili
- Analisi di benchmarking a livello nazionale ed internazionale
- Analisi dei punti di forza e di debolezza della Facoltà in termini di quantità e qualità delle risorse disponibili
- Definizione dei profili in uscita ed in entrata in relazione agli elementi fondamentali del saper, saper fare, saper essere, saper apprendere, sapere divenire
- Definizione dei prodotti e loro configurazione

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Progettazione e Pianificazione (UPP) - Presidenza Facoltà

Competenze: Capacità manageriali

Capacità di comprensione dei cambiamenti in atto

Capacità di programmazione

Capacità di collaborazione/contrasto con altri organi interni ed esterni

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie

Attori operativi

Presidenza, UPP, Consiglio di Facoltà, Consigli di Corso di Laurea, etc...

Elementi di valutazione

Dimensione complessiva degli impieghi di laureati/diplomati con titolo simile a quelli prodotti dalla Facoltà

Destinazione dei laureati/diplomati della Facoltà

(Effetti depurati da distorsioni della didattica)

Feedback

Autovalutazione annuale/pluriennale

0.2 Collegamenti istituzionali

Missione

Inserire la Facoltà nelle istituzioni nazionali ed internazionali

Attività caratteristiche

- Stabilire contatti, accordi e scambi

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Collegamenti Istituzionali (UCI)– Presidenza Facoltà

Competenze: Capacità manageriali
Capacità di collaborazione con altri organi interni ed esterni
Capacità relazionali

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie

Attori operativi

Consiglio di Facoltà , Presidenza, UCI

Elementi di valutazione

Contatti attivati, sviluppati, persi.

Feedback

Autovalutazione annuale.

0.3 Coordinamento operativo dei processi primari

Missione

Assicurare il coordinamento fra i processi operativi.

Attività caratteristiche

- Supervisione.
- Responsabilità dell'Assicurazione della Qualità del sistema (RAQ).

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Coordinamento Operativo (UCO) – Presidenza Facoltà

Competenze: Capacità manageriali
Capacità di collaborazione/contrasto con altri organi interni ed esterni

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie

Attori operativi

Presidenza, Consiglio di Facoltà, UCO

Elementi di valutazione

Cfr. Elementi di valutazione di ciascun processo primario

Feedback

Cfr. Feedback di ciascun processo primario

3.3. Processo 1: PROMOZIONE/ORIENTAMENTO/ACCOGLIENZA

Il processo promozione/orientamento/accoglienza si articola nei processi elementari:

1.1 Promozione/Orientamento

1.2 Accoglienza

1.1 Promozione/Orientamento

Missione

Ottenere annualmente un numero di iscritti sufficiente a soddisfare le esigenze di permanenza e di crescita della Facoltà.

Diffondere l'immagine della Facoltà e promuoverne i servizi presso gli utenti potenziali e le rispettive famiglie.

Attività caratteristiche

• **Pubbliche relazioni**

Organizzazione di seminari di orientamento nell'ambito di manifestazioni dedicate
Seminari di Facoltà

• **Promozione**

Incontri con i direttori didattici delle scuole ed organizzazione di presentazioni destinate agli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori.

Diffusione delle informazioni via Internet, via televideo

Approntamento materiale cartaceo e audiovisivo, divulgativo dei servizi e dell'offerta didattica della Facoltà.

• **Azione diretta**

Attivazione di uno sportello informativo presso la Facoltà

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Promozione e Orientamento (UPO) – Ufficio 1

Competenze: Capacità di programmazione,
Capacità organizzative,
Capacità relazionali e di comunicazione.

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie

Attori operativi

UPO, Corpo Docenti

Elementi di valutazione

- Numero di iscrizioni alla Facoltà in rapporto al numero degli iscritti nel medesimo anno presso le altre Facoltà di Economia che insistono sul territorio campano o rilevante in genere
- Numero di contatti attivati con l'esterno (scuole, centri di orientamento etc....)
- Test a campione su utenti potenziali e rispettive famiglie allo scopo di verificare il grado di conoscenza della Facoltà e di analizzarne la relativa immagine e percezione dell'offerta.
- Analisi del numero di cambi piani di studio intervenuti

Feedback

Autovalutazione annuale (sub-annuale, nei periodi di iscrizione)

1.2 Accoglienza

Missione

Accogliere gli studenti (matricole) al fine di favorirne l'inserimento nel contesto universitario e la familiarizzazione con organizzazione, strutture e servizi.

Attività caratteristiche

- Organizzazione seminari di accoglienza ed introduzione alla Facoltà
- Istituzione di corsi propedeutici finalizzati a creare una omogeneità di base nelle conoscenze degli studenti
- Tutoraggio finalizzato all'orientamento nella scelta dei piani di studio
- Organizzazione, in accordo con associazioni degli studenti presenti nella Facoltà, di uno sportello informativo sulle attività integrative (stage, corsi formativi di approfondimento disciplinare) collaterali (attività sportive, artistiche ludiche praticabili con il CUS), sulle possibilità di includere semestri all'estero nel curriculum di studio.

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Accoglienza Matricole (UAM) – Ufficio 1

Competenze: Capacità organizzative, Capacità relazionali e di comunicazione

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie.

Attori operativi

UAM, Segreteria Studenti, Corpo Docente, Associazioni Studentesche

Elementi di valutazione

- Valutazione da parte degli studenti dei servizi offerti con indicazione del relativo gradimento
- Test a campione sugli studenti allo scopo di analizzarne la relativa percezione dell'offerta.

Fedback

Autovalutazione annuale

3.4 Processo 2: PRODUZIONE SERVIZI AGLI STUDENTI: DIDATTICI E NON DIDATTICI

Il processo produzione servizi agli studenti: didattici e non didattici si articola nei seguenti processi elementari:

2.1 *Didattica*

2.2 *Servizi non didattici*

2.1 Didattica

Missione

Erogare agli studenti il servizio didattico previsto dai corsi attivati nella Facoltà, al massimo livello di efficacia ed efficienza.

Attività caratteristiche

- ***Docenza ai corsi di insegnamento (lezioni frontali, project work, esercitazioni interattive)***

Programmazione didattica (scelta ed articolazione corsi, orari, etc...)

Docenza

Gestione del carico didattico dei docenti (corsi e tesi di laurea)

Definizione di regole generali per la gestione della didattica (attribuzione di tesi di laurea, orari di ricevimento, cambi di cattedra, peso delle prove scritte)

Individuazione e gestione delle fonti di finanziamento dell'attività didattica

- ***Tutoraggio (anche per i progetti Socrates ed Erasmus)***

Predisposizione dei programmi di tutoraggio

Assistenza studenti

- ***Attività di Valutazione "in itinere"***

Esami negli appelli prestabiliti.

- ***Conseguimento Titolo finale (Laurea, ecc.)***

Assistenza tesisti, organizzazione sedute, ecc.

- ***Gestione strutture didattiche***

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Servizi Didattici (USD) – Ufficio 2

Competenze: Capacità di programmazione operativa;
Capacità relazionali e di comunicazione,
Capacità formative e di insegnamento

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie.

Attori operativi

USD, Segreteria Studenti, Corpo Docente, Biblioteche, Laboratori di informatica, Sale Studio, Laboratori Informatici, etc...

Elementi di valutazione

- Analisi del percorso formativo e conseguimento del titolo
- Analisi dei fuori corso
- Analisi dei trasferimenti
- Risultati ottenuti dagli studenti (numero di laureati rispetto al numero degli iscritti, tempo di attesa rispetto al primo impiego)
- Autovalutazione da parte dei docenti

- Valutazione dell'offerta didattica (corsi, esami, servizi infrastrutturali e di supporto) da parte degli studenti
- Grado di utilizzo delle strutture didattiche.

4. Feedback

Autovalutazione trimestrale

2.2 Servizi non didattici

Missione

Fornire agli studenti i servizi necessari per il raggiungimento del complesso didattico e per una agevole permanenza all'interno delle relative strutture.

Attività caratteristiche

- Analisi dei servizi ritenuti maggiormente rilevanti
- Predisposizione servizi di mensa
- Analisi delle modalità di raggiungimento della Facoltà, predisposizione di un documento informativo e diffusione agli utenti
- Destinazione di spazi

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Servizi Non didattici (USN) – Ufficio 2

Competenze: Capacità di relazione;
Capacità di comunicazione;
Capacità di analisi.

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie.

Attori operativi

USN, Segreteria, Corpo Docente, Imprese di trasporto, Gestione del bar, mensa, parcheggi, etc.

Elementi di valutazione

- Valutazione dei servizi offerti da parte degli studenti con indicazione del relativo gradimento
- Test a campione sugli studenti allo scopo di analizzarne la relativa percezione dell'offerta e di verificare il grado di soddisfazione
- Verifiche di qualità da parte di tecnici esperti

Feedback

Autovalutazione annuale

3.5. Processo 3: POST CONSEGUIMENTO TITOLO

Missione

Indirizzare i laureati/diplomati al fine di favorirne l'inserimento nel mondo lavorativo.

Attività caratteristiche

- Attivazione di rapporti di collaborazione con imprese per stage aziendali durante i corsi;
- Attività di monitoraggio dei laureati attraverso un *Osservatorio sugli sbocchi occupazionali*
- Redazione di un bollettino informativo sulle principali opportunità occupazionali nei diversi settori
- Costituzione di un punto informativo (sull'esempio di quello dell'imprenditoria giovanile)

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità di *Placement* o Post-conseguimento Titolo (UPT) – Ufficio 3

Competenze: Capacità di relazione; capacità di comunicazione; capacità di analisi.

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie.

Attori operativi

UPT, Segreteria, Corpo Docente

Elementi di valutazione

- Numero di stage attivati
- Analisi del numero di occupati sul numero di laureati/corso seguito/stage sviluppati, ecc.
- Analisi degli sbocchi occupazionali in base al piano di studio seguito
- Valutazione del periodo di attesa fra il conseguimento del titolo ed il primo impiego.

Feedback

Autovalutazione annuale

3.6. Processo 4: SISTEMA INFORMATIVO

Missione

Produrre le informazioni quantitative e qualitative indicate dalle unità responsabili dei processi a supporto della propria valutazione e miglioramento continuo.

Attività specifiche comprese

- Raccolta dati
- Elaborazione dati
- Diffusione risultati

Struttura di gestione del processo

Denominazione: Unità Sistema Informativo (USI) – Ufficio 4

Competenze: Capacità di raccolta, elaborazione e diffusione dati.

Risorse: Umane, Tecniche e Finanziarie.

Attori operativi

Personale interno al Servizio della unità USI.

Elementi di valutazione

Tempestività e accuratezza delle elaborazioni, proposte di nuovi modelli

Feedback

Autovalutazione annuale

4. PROPOSTE CONCLUSIVE

La concreta applicazione del programma per lo Sviluppo del Sistema Qualità nella Facoltà di Economia, proposto nel presente documento, è subordinata allo sviluppo delle seguenti azioni:

- 1) Delibera Ufficiale del Consiglio di Facoltà di accettazione del modello;
- 2) Definizione delle unità di gestione dei processi (risorse umane, tecniche e finanziarie)
 - Definizione delle strutture
 - Individuazione dei responsabili dei processi.
- 3) Specificazione di dettaglio dei contenuti operativi dei singoli processi (attività operative, standard di misurazione, periodicità) con la collaborazione dei responsabili di processo.
- 4) *Start up* del sistema e sua implementazione: Anno Accademico 2000 – 2001.