



Università
per Stranieri
di Perugia

**Linee Guida del Presidio della Qualità
per l'Assicurazione della Qualità**

(ottobre 2016)

Sommario

1	L'Università per Stranieri e l'Assicurazione della Qualità (AQ)	4
2	Gli attori del sistema AQ	6
2.1	Gli Organi di governo	6
2.2	Il Nucleo di Valutazione (NdV).....	7
2.3	Il Presidio della Qualità (PQ).....	7
2.3.1	<i>Composizione del PQ</i>	7
2.4	La Commissione Paritetica docenti-studenti (CPds)	9
2.5	Il Dipartimento	10
2.6	I Corsi di Studio (CdS).....	10
3	Il sistema di AQ	11
3.1	Pianificazione	11
3.2	Attuazione, verifica e azioni di miglioramento.....	11
3.3	Monitoraggio	12
3.4	Tracciabilità documentale dei processi di AQ.....	12
3.5	Flusso dei dati	12
3.6	Rapporti tra gli attori dell'AQ	12
4	AQ nell'ambito della Formazione.	14
4.1	Organi di governo e Dipartimento.....	14
4.2	Commissione Paritetica docenti studenti.....	14
4.2.1	<i>Relazione annuale della CPds</i>	14
4.3	Corsi di Studio	15
4.3.1	<i>Il Presidente del CdS</i>	15
4.3.2	<i>I Gruppi di AQ</i>	16
4.3.3	<i>Scheda Unica Annuale dei CdS (SUA-CdS)</i>	16
4.3.4	<i>Riesame</i>	17
4.3.5	<i>Rapporto Annuale di Riesame (RAR)</i>	18
4.3.6	<i>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</i>	19
4.4	Presidio della Qualità	20
4.5	Nucleo di Valutazione	20
4.5.1	<i>Relazione annuale del NdV</i>	21
4.6	Riepilogo dei documenti relativi all'AQ della Formazione	21
5	AQ nell'ambito della Ricerca e della Terza Missione	22
5.1	Organi di governo	22
5.2	Dipartimento	22
5.2.1	<i>Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD)</i>	22
5.3	Presidio della Qualità	23
5.4	Nucleo di Valutazione	23
5.4.1	<i>Relazione annuale del NdV</i>	24
5.5	Riepilogo dei documenti relativi all'AQ della Ricerca	24

Sigle

Nelle "Linee guida" e nei documenti del Presidio della Qualità sono utilizzate le sigle seguenti:

ANVUR: Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca

AQ: Assicurazione Qualità

AVA: Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento

CEV: Commissioni di Esperti di Valutazione

CdA: Consiglio di Amministrazione

CdS: Corso di Studio

CPds: Commissione Paritetica docenti-studenti

MIUR: Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

NdV: Nucleo di Valutazione

PQ: Presidio della Qualità

RAR: Rapporto Annuale di Riesame

RCR: Rapporto Ciclico di Riesame

SA: Senato Accademico

SUA-CdS: Scheda Unica Annuale dei Corsi di studio

SUA-RD: Scheda Unica Annuale Ricerca Dipartimentale

Il Presidio della Qualità propone l'adozione del medesimo sistema di sigle in tutta la documentazione prodotta dall'Ateneo, al fine di rendere più uniformi e efficaci le abbreviazioni utilizzate.

1 L'Università per Stranieri e l'Assicurazione della Qualità (AQ)

L'Università per Stranieri di Perugia in ottemperanza ai requisiti previsti dal sistema AVA e in applicazione delle Politiche della Qualità, adottate dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione nelle sedute del 2 e 3 marzo 2016, si è dotata di un modello per l'assicurazione e il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi e delle proprie attività di formazione, ricerca e terza missione nell'interesse di tutti i soggetti in esse coinvolti: studenti, docenti, personale di supporto, ex allievi, rappresentanti del mondo del lavoro, imprese e società civile. Il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditemento), costituisce l'insieme delle attività dell'ANVUR attuative delle disposizioni della legge 20/12/2010, n. 240 e del decreto legislativo 27/01/2012, n. 19, le quali prevedono l'introduzione del sistema di accreditemento iniziale e periodico dei corsi di studio e delle sedi universitarie, della valutazione periodica della qualità, dell'efficienza e dei risultati conseguiti dagli atenei e il potenziamento del sistema di autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle attività didattiche e di ricerca delle università.

Le Università hanno iniziato ad applicare progressivamente il sistema integrato AVA a partire dal 2013, con l'emanazione del D.M. n. 47/2013, modificato successivamente dal D.M. n. 1059/2013, i quali hanno dato vigore al documento ANVUR "Autovalutazione, Valutazione e Accreditemento del sistema universitario italiano", approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 09/01/2013. Il D.M. n. 47/2013 ha recepito integralmente il sistema A.V.A. definendo, attraverso gli allegati tecnici, i Requisiti di accreditemento dei corsi di studio; i Requisiti di accreditemento delle sedi, i Requisiti di assicurazione della Qualità, la Numerosità di riferimento studenti, gli Indicatori e i parametri per la valutazione Periodica della ricerca e delle attività di terza missione e gli Indicatori e parametri per la Valutazione Periodica delle attività formative.

Oltre che della normativa nazionale, l'impianto del sistema AVA tiene conto degli ESG (Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore) dell'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), il cui ultimo aggiornamento risale al maggio del 2015.

Si dà conto che è in atto un'approfondita revisione del sistema AVA in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione; a tal fine ANVUR ha elaborato e sottoposto a consultazione pubblica una bozza di Linee guida sull'Accreditemento periodico delle sedi delle Università e dei Corsi di studio (AVA 2.0), la cui applicazione è prevista a partire da gennaio 2017. Il PQ monitorerà l'evoluzione del processo di revisione del sistema AVA e provvederà ad aggiornare le presenti *Linee guida* e a darne comunicazione a tutti i soggetti coinvolti nel processo di AQ.

Lo sviluppo di un modello di AQ permette agli studenti e alle famiglie di scegliere l'ateneo che meglio risponde alle proprie esigenze; alle imprese di selezionare le risorse umane più adatte alla propria produzione e di beneficiare di prodotti e servizi, anche a pagamento; alle università di agevolare il benchmarking, di impostare piani di formazione per la valorizzazione del personale, di pianificare in modo consapevole le strategie per il futuro; alle istituzioni centrali di impostare una programmazione nazionale unitaria e coerente.

Il Modello di Assicurazione della Qualità contribuisce a tradurre le linee politiche decise dagli organi di governo in indirizzi operativi, individuando strumenti e procedure che vengono messe in atto dalle strutture operative per la didattica, la ricerca e la terza missione (Dipartimenti e CdS); in esso sono definiti i processi e le relative procedure per l'AQ sulla base del sistema di processi presenti in Ateneo per la

gestione della formazione, della ricerca e della terza missione.

La normativa e i documenti sopra menzionati sono disponibili nel sito web di Ateneo, nell'apposita sezione della pagina web del PQ (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/presidio-della-qualità/normativa-e-linee-guida>).

2 Gli attori del sistema AQ

Gli attori principali della sistema AQ sono:

- gli Organi di governo
- il Nucleo di Valutazione
- il Presidio della Qualità
- la Commissione Paritetica docenti-studenti
- il Dipartimento
- i Corsi di Studio

La responsabilità complessiva per la Qualità dell'Ateneo compete agli Organi di governo.

La promozione e il monitoraggio dell'Assicurazione della Qualità spettano al Presidio della Qualità.

La responsabilità della Qualità della Terza Missione è in capo al Rettore.

La responsabilità della Qualità della formazione e della ricerca a livello di Dipartimento compete al Direttore di Dipartimento.

La responsabilità della Qualità della formazione a livello di Corso di Studio spetta ai Presidenti dei Corsi di Studio.

La Commissione Paritetica ha il compito di monitorare l'offerta formativa, la qualità della didattica e i servizi erogati agli studenti.

Il Nucleo di Valutazione svolge, in posizione di terzietà, una funzione di controllo e valutazione sul funzionamento del sistema.

2.1 *Gli Organi di governo*

Agli Organi di governo (Rettore, Direttore Generale, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione) spetta definire e tenere aggiornate le linee della Politica per la Qualità.

Gli obiettivi e gli indirizzi generali relativi alla qualità sono formulati e raccolti nel documento *Politiche della qualità*, redatto dal Rettore e approvato dal SA e dal CdA e consultabile alla pagina <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/politiche-della-qualita-160519.pdf>.

Ai sensi della normativa vigente, il Rettore può essere coadiuvato da Delegati definendone specifiche funzioni e responsabilità all'interno del processo di AQ.

Il principale strumento di pianificazione dell'Università è rappresentato dal Piano Strategico d'Ateneo, documento programmatico triennale che delinea la missione, la visione, i valori, gli indirizzi strategici, gli obiettivi e le azioni dell'Ateneo per un arco temporale di tre anni. Il *Piano Strategico 2016-2018* è consultabile alla pagina <https://www.unistrapg.it/sites/default/files/docs/documentazione/piano-strategico-2016-2018.pdf>.

2.2 Il Nucleo di Valutazione (NdV)

Il Nucleo di Valutazione, ai sensi della legge 240/2010, dell'articolo 12 dello Statuto e dell'articolo 15 del Regolamento Generale di Ateneo, è un Organo di Ateneo con funzioni di valutazione e di indirizzo. Il NdV dell'Ateneo è attualmente composto da 6 membri, di cui 1 membro interno all'Ateneo con funzioni di Coordinatore, 4 membri nominati tra studiosi ed esperti nel campo della valutazione anche in ambito non accademico e 1 rappresentante della componente studentesca dell'Ateneo.

Il NdV si occupa in particolare di:

- garantire la valutazione delle attività didattiche, delle attività di ricerca e dei servizi;
- promuovere il miglioramento della qualità e dell'efficacia dell'azione didattica, di ricerca e amministrativa dell'Università.

Il NdV stende annualmente una Relazione sull'andamento dell'Ateneo, che deve essere inviata all'ANVUR entro il 30 aprile di ogni anno e la cui redazione è vincolata al rispetto delle Linee Guida annualmente fornite dall'ANVUR stessa.

Il Nucleo gode di autonomia operativa e ha accesso a tutti i dati che ritiene necessari per la sua attività.

Il NdV ha una pagina dedicata nel sito web di Ateneo (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/amministrazione-e-organizzazione/amministrazione-trasparente/personale/oiv-nucleo-di-valutazione>) nella quale sono consultabili la composizione, i verbali delle sedute e le relazioni redatte dal Nucleo.

2.3 Il Presidio della Qualità (PQ)

In attuazione della disciplina vigente in materia di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento periodico delle Università e dei Corsi di studio, l'Università per Stranieri di Perugia ha strutturato il proprio sistema di AQ e, con D.R. 75 del 12/03/2013 e successive integrazioni, ha costituito il Presidio della Qualità che ne cura, coordina e monitora i processi, facendosi garante dell'effettiva attuazione del modello e delle politiche di AQ definite dagli Organi di governo.

Il PQ è costituito da un Responsabile e da sette componenti nominati dal Rettore, appartenenti al corpo docente e al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo; i suoi componenti possono essere scelti all'interno di tutte le strutture dell'Ateneo.

Il PQ si avvale di una struttura amministrativa di supporto, il *Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione* (di seguito "Servizio di supporto") comune anche al NdV; ciò favorisce una maggiore fluidità nella trasmissione dei dati tra i diversi attori del sistema di AQ ed in particolare tra PQ e NdV.

2.3.1 Composizione del PQ

2.3.1.a Componenti in carica

- Giulio Vannini (responsabile del PQ), ricercatore a tempo indeterminato di Lingua e letteratura latina (SSD L-FIL-LET/04): nominato con D.R. n. 90 del 28.04.2016;
- Giovanni Capecchi, professore Associato di Letteratura italiana (SSD L-FIL/LET 10) e Delegato del Rettore per la Didattica: nominato con D.R. n. 317 del 15.12.2014;

- Roberto Dolci, professore Associato in Didattica delle Lingue Moderne (SSD L-LIN/02): nominato con D.R. n. 75 del 12.03.2013;
- Chiara Biscarini, ricercatore a tempo indeterminato in Costruzioni idrauliche e marittime e idrologia (ICAR/02): nominata con D.R. n. 260 del 23.10.2014;
- Elisa Di Domenico, professore Associato di Glottologia e Linguistica (L-LIN/01): nominata con D.R. n. 66 del 24.03.2016;
- dott.ssa Loredana Priolo (Segreteria del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali): nominata con D.R. n. 130 del 30.05.2016;
- in alternanza fra loro, dott. Matteo Palombaro (responsabile del Servizio Bilancio e Contabilità) e dott.ssa Angela Taticchi (Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione): nominati con D.R. n. 130 del 30.05.2016.

2.3.1.b Ex componenti

Personale docente:

- Floriana Calitti, professore associato di Letteratura italiana (L-FIL-LET/10): responsabile del PQ dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) all'8.01.2014 (D.R. n. 3 del 08.01.2014);
- Sandra Covino, professore ordinario di Linguistica italiana (L-FIL-LET/12): componente del PQ dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) al 05.04.2013;
- Valerio De Cesaris, professore associato di Storia contemporanea (M-STO/04): componente del PQ dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) e poi responsabile del PQ dall'8.01.2014 (D.R. n.3 dell'8.01.2014), fino al 6.04.2016;
- Stefania Scaglione, professore associato di Glottologia e linguistica (L-LIN/01): componente del PQ dal 17.05.2013 (D.R. n. 135 del 17.05.2013) al 06.06.2014.
- Stefania Spina, professore associato di Glottologia e linguistica (L-LIN/01): componente del PQ dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) al 18.03.2016;

Personale tecnico amministrativo:

- Maria Lauletta Calzoni Burini, personale tecnico amministrativo cat. EP, dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) al 31.03.2015 (collocamento a riposo);
- Giuseppina Di Lena, personale tecnico amministrativo cat. EP, dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) al 30.05.2016;
- Paola Genga, personale tecnico amministrativo cat. B, dal 12.03.2013 (D.R. n. 75 del 12.03.2013) al 30.05.2016.

2.3.2 Ufficio di Supporto al PQ

Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione:

- dott.ssa Emanuela Silveri (Responsabile)
- sig.ra Nicoletta Berellini

- dott.ssa Angela Taticchi
- sig.ra Novella Verbeni

2.3.3 Funzioni

Il PQ svolge funzioni di promozione della cultura della qualità dell'Ateneo, di consulenza agli organi di governo dell'Ateneo sulle tematiche dell'AQ, di sorveglianza e monitoraggio dei processi di AQ, di promozione del miglioramento continuo della qualità e di supporto alle strutture dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ.

In questo contesto, il PQ sostiene la realizzazione della politica per la qualità definita dagli Organi di governo dell'Ateneo (Rettore, Direttore Generale, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione), approntando gli strumenti organizzativi necessari per:

- la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo;
- la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative ai fini della loro applicazione;
- il supporto al Dipartimento e ai Corsi di studio nella gestione dei processi di AQ, attraverso attività di coordinamento e indirizzo.

Il PQ si avvale del Servizio di Supporto per la raccolta dei dati e delle informazioni necessari allo svolgimento delle proprie funzioni e per la gestione dei flussi informativi nei confronti degli altri attori del sistema di AQ.

Il PQ si colloca in una posizione di cerniera tra gli organi accademici e le strutture deputate alla gestione dei processi di AQ. Interloquisce, inoltre, con le Commissioni di Esperti di Valutazione (CEV) durante le visite per l'accreditamento periodico.

Il PQ ha una propria pagina web (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/presidio-delle-qualità>) nella quale mette a disposizione il materiale documentale prodotto (verbali delle sedute, relazioni, linee guida, etc.), i dati necessari per la stesura dei Rapporti di Riesame e la normativa di riferimento.

L'attività del PQ è sottoposta a verifica sia da parte del NdV, sia delle CEV in fase di accreditamento periodico.

Entro il 31 marzo di ogni anno il PQ stende una relazione sull'attività svolta annualmente, che viene inviata agli Organi di governo e al NdV.

2.4 La Commissione Paritetica docenti-studenti (CPds)

La CPds, istituita all'interno del Dipartimento, è composta da sei membri, di cui tre docenti e tre studenti iscritti, eletti secondo le modalità stabilite dal Regolamento di Ateneo, possibilmente rappresentativi di tutti i CdS afferenti al Dipartimento. Al fine di garantirne la terzietà, non possono far parte della CPds i Presidenti dei CdS e il Direttore di Dipartimento. La CPds nomina al proprio interno un Presidente.

La CPds ha il compito di:

- svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché

- dell'attività di servizio agli studenti da parte dei docenti;
- individuare indicatori per la valutazione dei risultati dell'offerta formativa;
 - formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di CdS.

La CPds stende annualmente una Relazione, che deve essere inviata al PQ e al NdV e acclusa alla SUA-CdS entro il 31 dicembre di ogni anno.

La CPds ha una propria pagina web (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/dipartimento-di-scienze-umane-e-sociali/commissione-paritetica-docenti-studenti>), in cui sono messi a disposizione la composizione della commissione e i verbali.

2.5 Il Dipartimento

Per quanto concerne la formazione e la ricerca, il Dipartimento definisce la propria missione strategica in un apposito documento programmatico triennale approvato entro il 30 settembre di ogni anno (il *Piano Triennale di Dipartimento*). In particolare il Dipartimento approva e coordina l'offerta formativa dei singoli CdS e vigila sul buon andamento dell'attività svolta, definisce gli obiettivi della ricerca, individua e realizza le azioni che permettono di raggiungerli, verifica il grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Direttore del Dipartimento è Responsabile della qualità della formazione e della ricerca dipartimentale. In base alla normativa vigente, il Direttore può avvalersi di Delegati definendone specifiche funzioni e responsabilità all'interno del processo di AQ.

2.6 I Corsi di Studio (CdS)

I Corsi di Studio, rappresentati dai Consigli di Corso di Studio, sono responsabili della qualità della formazione erogata all'interno del corso e in tale ambito sono tenuti alla definizione degli obiettivi da perseguire, all'individuazione e alla messa in opera - attraverso un sistema organizzativo interno - di azioni che permettono di raggiungerli, nonché alla verifica del grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I Requisiti dell'AQ del CdS, secondo quanto previsto dal DM 47/2013 ai fini dell'accreditamento, sono:

- la presenza documentata, per la sede e il CdS, delle attività di AQ;
- la rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: all'interno del CdS devono essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi;
- la compilazione della SUA-CdS entro i termini stabiliti;
- la redazione del Rapporto di Riesame: il CdS deve redigere e deliberare periodicamente il Rapporto di Riesame entro i termini stabiliti.

3 Il sistema di AQ

Il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università per Stranieri di Perugia è l'insieme dei processi e delle attività strutturate tramite cui gli Organi di governo perseguono e garantiscono la qualità della ricerca e della formazione in coerenza con le Politiche della Qualità dell'Ateneo e le Linee strategiche di Ateneo.

I processi di assicurazione della qualità rispondono a una logica di miglioramento continuo e devono, a tutti i livelli (Ateneo, Dipartimenti, Corsi di Studio), contemplare azioni di pianificazione, di attuazione, di verifica e, eventualmente, di miglioramento, sotto la supervisione di un responsabile. Queste azioni hanno lo scopo di garantire che ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo, che il servizio erogato sia efficace, che sia tenuta traccia documentale, che sia possibile valutarne i risultati.

3.1 Pianificazione

La pianificazione è la fase in cui, partendo dalla descrizione della situazione di partenza, si definiscono gli obiettivi, si valutano le possibili alternative per raggiungerli e si individuano le azioni per realizzarli.

Gli obiettivi, formalizzati in un documento, devono essere fissati in modo coerente con le politiche e le strategie dell'Ateneo e del Dipartimento e le modalità di raggiungimento devono essere descritte in maniera sintetica. Il livello di efficacia delle azioni intraprese deve essere chiaramente identificabile sulla base di dati interpretabili in modo oggettivo.

Gli obiettivi devono essere ambiziosi, ma al contempo raggiungibili in un arco temporale stabilito e definiti in modo tale da garantirne la misurabilità. Per ciascun obiettivo devono essere identificati:

- a. azioni da intraprendere (che cosa si intende fare);
- b. responsabilità (possibilmente individuali o di pochi) per la gestione dell'obiettivo (chi sarà responsabile delle attività);
- c. modalità di raggiungimento (strumenti per perseguire l'obiettivo);
- d. risorse necessarie o assegnate (che cosa serve dal punto di vista delle risorse umane ed economico/finanziarie);
- e. definizione dell'indicatore o degli indicatori di valutazione (come si valuta in modo oggettivo lo stato di raggiungimento dell'obiettivo);
- f. scadenze previste per il raggiungimento (quando si prevede di raggiungere il risultato);
- g. eventuali rischi associati, se ritenuti significativi (potenziali rischi connessi al mancato raggiungimento dell'obiettivo).

Elementi qualificanti dell'attività di pianificazione sono la presenza di analisi di contesto e di customer satisfaction.

3.2 Attuazione, verifica e azioni di miglioramento

Alla pianificazione consegue l'attuazione delle azioni individuate per il perseguimento degli obiettivi programmati.

La successiva verifica dei risultati comporta il confronto di questi con ciò che è stato pianificato e l'analisi dello scostamento tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prefissati.

Ne consegue l'individuazione e l'attuazione di eventuali azioni correttive, finalizzate al miglioramento e alla riduzione della distanza tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti.

3.3 Monitoraggio

Il monitoraggio sul funzionamento complessivo del Sistema di AQ viene svolto dal PQ e dal NdV. In particolare il PQ monitora:

- i ruoli e le responsabilità a livello di Dipartimento e CdS;
- il processo di elaborazione e trasmissione dei dati studenti in ingresso, percorso, uscita e internazionalizzazione;
- il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e docenti;
- il processo di elaborazione e consultazione dei risultati di valutazione della didattica;
- le schede SUA-CdS e SUA-RD, con eventuali richieste di aggiornamento;
- i RAR e i RCR, con eventuali richieste di riformulazione;
- i flussi informativi da e per il NdV e la CPDs;
- l'effettivo svolgimento delle procedure di AQ.

L'attività di monitoraggio e di promozione del miglioramento vengono effettuate, inoltre, promuovendo eventuali audizioni interne.

3.4 Tracciabilità documentale dei processi di AQ

Le attività poste in essere da tutti gli attori del sistema di AQ devono essere documentabili, ad esempio attraverso verbali di riunione, comunicazioni, istruzioni operative, etc.

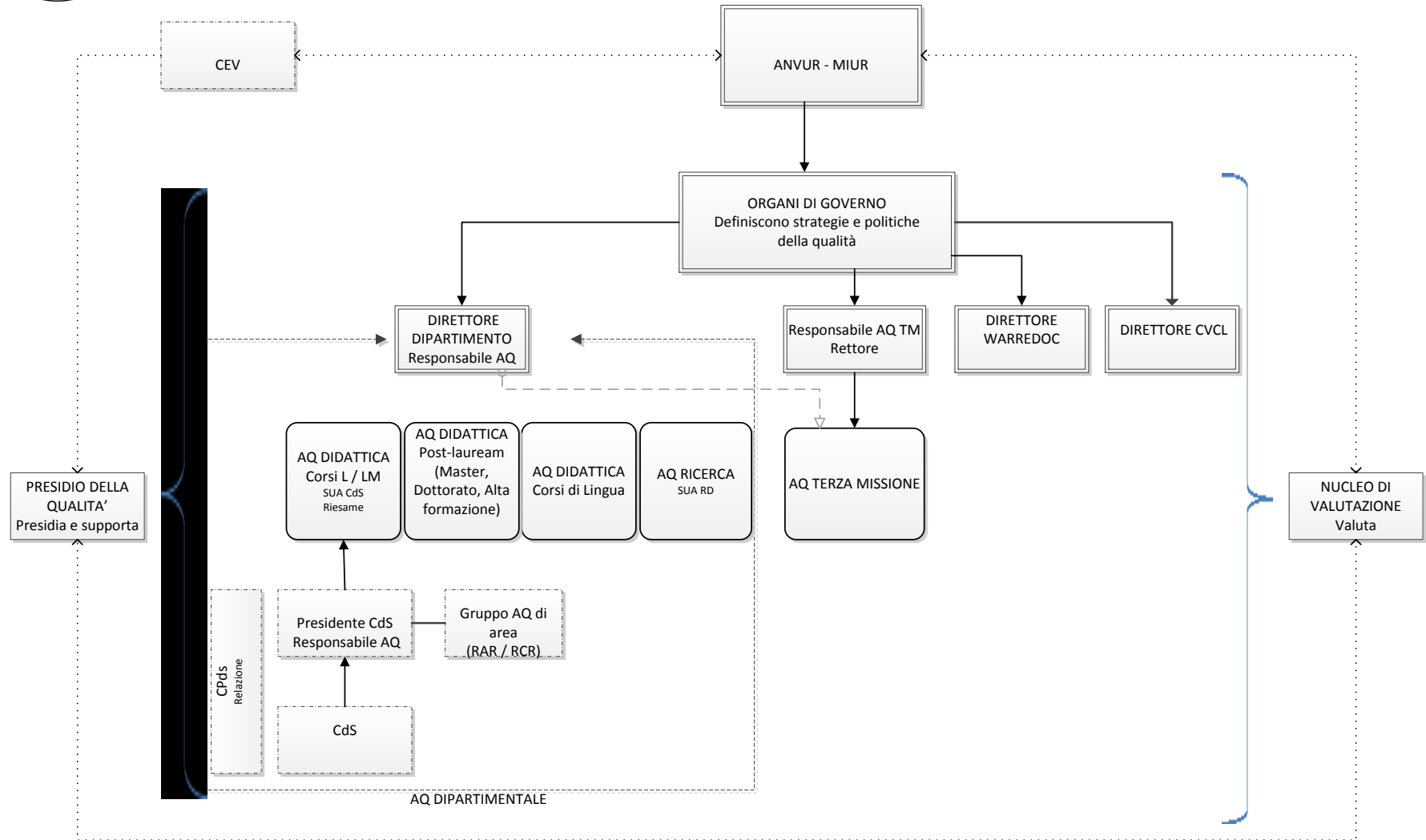
3.5 Flusso dei dati

I principali mezzi di informazione e comunicazione di cui si avvale il PQ per la gestione del flusso dei dati sono:

- pagina web del PQ (<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/presidio-delle-qualità>);
- comunicazioni scritte e posta elettronica;
- incontri formativi, informativi e operativi con gli Organi di Governo, il Direttore di Dipartimento, i Presidenti dei CdS, il NdV, il personale tecnico-amministrativo coinvolto nei processi di AQ;
- redazione e distribuzione di linee guida, relazioni, documenti di AQ.

3.6 Rapporti tra gli attori dell'AQ

I rapporti tra gli attori del sistema AQ sono sintetizzati nello schema riportato nella pagina seguente:





4 AQ nell'ambito della Formazione

I soggetti coinvolti sono: gli Organi di governo, il Dipartimento, la CPds, i CdS, il PQ e il NdV.

4.1 Organi di governo e Dipartimento

Gli Organi di governo definiscono le Politiche della Formazione attraverso il Piano strategico di Ateneo, che vengono recepite, sviluppate e attuate attraverso il Piano triennale di Dipartimento.

4.2 Commissione Paritetica docenti-studenti

La CPds svolge una funzione di monitoraggio e di valutazione critica delle attività didattiche del Dipartimento in generale e dei singoli CdS in particolare, formulando delle proposte di miglioramento che confluiscono in una Relazione annuale che deve essere inviata al PQ e al NdV e acclusa alla SUA-CdS.

I principali interlocutori della CPds sono i Presidenti dei CdS, il Direttore di Dipartimento, il PQ e il NdV.

4.2.1 Relazione annuale della CPds

Per redigere la Relazione annuale la CPds deve seguire le linee guida e avere come riferimento i modelli predisposti dall'ANVUR. In particolare la Relazione analizza:

- SUA-CdS dell'a.a. appena concluso;
- risultati dei questionari studenti e laureati;
- dati d'ingresso, percorso/uscita degli studenti;
- relazione annuale del NdV;
- ultimo RAR disponibile;
- ultimo RCR disponibile.

La Relazione valuta se:

- a. il progetto del CdS mantenga la dovuta attenzione alle funzioni e competenze richieste dalle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, individuate tenuto conto delle esigenze del sistema economico e produttivo;
- b. i risultati di apprendimento attesi siano efficaci in relazione alle funzioni e competenze di riferimento;
- c. l'attività didattica dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature e i servizi agli studenti svolti da docenti e ricercatori siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato;

- d. i metodi di esame consentano di accertare correttamente i risultati ottenuti in relazione ai risultati di apprendimento attesi;
- e. al riesame annuale conseguano efficaci interventi correttivi sui CdS negli anni successivi;
- f. i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati;
- g. l'istituzione universitaria renda effettivamente disponibili al pubblico, mediante una pubblicazione regolare e accessibile delle parti pubbliche della SUA-CdS, informazioni aggiornate, imparziali, obiettive, quantitative e qualitative, su ciascun CdS offerto.

La Relazione deve essere il risultato di una valutazione critica dei CdS, dei loro obiettivi, delle modalità di erogazione della didattica e del raggiungimento degli obiettivi formativi. Deve fornire elementi concreti ai Presidenti dei CdS affinché propongano e attuino iniziative volte al miglioramento della didattica. Il contributo della componente studentesca è quindi fondamentale e deve essere fortemente incentivato.

La Relazione, che deve essere sottoposta al PQ, deve essere illustrata al Consiglio di Dipartimento e deve essere caricata nella banca dati ministeriale entro il 31 dicembre di ogni anno.

Le attività per la stesura e la pubblicazione della relazione annuale della CPds sono svolte secondo le scadenze riportate nel calendario seguente:

.Responsabile	Scadenza*	Attività
.CPds	15 novembre	La CPds stende la relazione annuale
CPds	15 novembre	La CPds invia una bozza della relazione al PQ
.PQ	25 novembre	Il PQ esamina la bozza della relazione e trasmette eventuali indicazioni alla CPds
CPds/Dipartimento	10 dicembre	La CPds stende la relazione definitiva e la illustra al Consiglio di Dipartimento, dopodiché la trasmette al PQ e al NdV
Dipartimento	31 dicembre	La relazione è caricata nella banca dati ministeriale

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

4.3 Corsi di Studio

I CdS devono garantire un impegno costante verso il miglioramento continuo inteso come capacità di puntare verso risultati di sempre maggior valore, ponendosi obiettivi formativi aggiornati e allineati ai migliori esempi nazionali e internazionali.

4.3.1 Il Presidente del CdS

Ciascun Presidente è responsabile dell'offerta formativa e della qualità del CdS che presiede. Ogni

presidente è affiancato da un Gruppo di AQ del CdS che lo coadiuva nella stesura dei Rapporti di Riesame.

È compito e responsabilità del Presidente del CdS:

- promuovere tutte le azioni / procedure per esplorare la domanda di formazione e formulare gli obiettivi formativi;
- redigere la SUA-CdS;
- supervisionare la stesura del Rapporto Annuale di Riesame (RAR) effettuata dal Gruppo di AQ;
- supervisionare la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame (RCR) effettuata Gruppo di AQ;
- monitorare periodicamente lo stato di attuazione delle azioni di miglioramento previste dai RAR e dai RCR.

4.3.2 I Gruppi di AQ

I Gruppi di AQ, previsti dalla SUA-CdS, sono attualmente due, uno per l'area Lettere e uno per l'area Comunicazione. Ciascuno dei due gruppi è composto da tre docenti e da una rappresentanza studentesca, formata dai rappresentanti degli Studenti dei rispettivi CdS.

4.3.3 Scheda Unica Annuale dei CdS (SUA-CdS)

La SUA-CdS è una scheda informatizzata pubblica, consultabile in rete, all'interno della quale ogni CdS raccoglie le informazioni sulla propria attività. È necessaria per:

- la definizione dell'offerta formativa;
- la comunicazione dell'offerta formativa ai portatori di interesse (studenti, famiglie e altre parti interessate);
- l'attività di autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento.

La struttura della SUA-CdS è descritta nell'Allegato II del documento AVA (ANVUR).

Il PQ, tramite l'Ufficio di Supporto, assicura che vengano forniti tutti i dati necessari per la compilazione della SUA-CdS. La SUA-CdS, predisposta dai Presidenti dei CdS e verificata dal PQ, viene sottoposta all'approvazione del Consiglio di Dipartimento. La formazione per la SUA-CdS viene svolta attraverso incontri con i Presidenti dei CdS e il PQ.

Le attività relative alla SUA-CdS sono svolte secondo le scadenze riportate nel seguente calendario:

.Responsabile	Scadenza*	Attività
.CdS	febbraio	Invio al CUN di eventuali modifiche degli ordinamenti didattici
PQ	febbraio/marzo	Formazione Presidenti CdS

.CdS	marzo	Definizione dell'offerta formativa del CdS
CdS	aprile	Compilazione SUA-CdS (I parte)
PQ.	inizio maggio	Verifica del rispetto dei requisiti e della completezza della compilazione della SUA-CdS I parte
Dipartimento	entro maggio	Caricamento dei dati nella SUA-CdS
CdS	settembre	Compilazione SUA-CdS II Parte
PQ/Dipartimento	entro settembre	Verifica del rispetto dei requisiti e della completezza della compilazione della SUA-CdS (II parte) e caricamento in banca dati.

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

4.3.4 Riesame

Il Riesame rappresenta il nodo centrale dell'AQ dei singoli CdS. È un processo periodico e programmato che ha lo scopo di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del modo in cui il CdS è gestito e include la ricerca delle cause di eventuali risultati insoddisfacenti al fine di adottare tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento.

Il Riesame viene condotto sotto la guida del Presidente, che sovrintende alla redazione del Rapporto di Riesame, curata dal Gruppo di AQ. All'attività di Riesame partecipa una rappresentanza studentesca. Il Rapporto di Riesame viene sottoposto al CdS, che ne assume la responsabilità.

Il Rapporto di Riesame è composto da due documenti:

- il **Rapporto Annuale di Riesame (RAR)**, redatto annualmente al fine di tenere sotto controllo e promuovere il miglioramento dell'efficacia delle attività di formazione, dei loro strumenti, dei servizi e delle infrastrutture;
- il **Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)**, redatto solitamente a intervalli di più anni, in funzione della durata del CdS e della periodicità dell'accreditamento e comunque in preparazione di una visita di accreditamento periodico. Il rapporto mette in luce la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal corso di studio per conseguirli.

Entrambi i documenti analizzano e commentano in maniera critica e puntuale:

- gli effetti delle azioni correttive già intraprese;
- i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi di dati quantitativi (ingresso nel modo universitario, regolarità del percorso di studio, ingresso nel mondo del lavoro) o da problemi osservati o segnalati sul percorso di formazione;
- gli interventi correttivi sugli elementi critici messi in evidenza, i cambiamenti ritenuti necessari in base a mutate condizioni e le azioni volte ad apportare miglioramenti e a consolidare il buon

funzionamento dell'esistente.

I due documenti, pur avendo lo stesso oggetto, richiedono una diversa prospettiva di analisi: il RAR descrive il CdS nelle sue singole annualità, mentre il RCR abbraccia l'intero progetto formativo e si riferisce all'intero percorso di una coorte di studenti. Il RCR non può pertanto sostituire il RAR, che deve essere redatto obbligatoriamente ogni anno. In caso di modifica dell'ordinamento, occorre redigere necessariamente sia il riesame ciclico sia il riesame annuale.

L'ANVUR fornisce linee guida e modelli, sia per la redazione del RAR che del RCR.

La formazione per il RAR e il RCR viene svolta attraverso incontri con i Presidenti dei CdS, i Gruppi di AQ inclusa la rappresentanza studentesca e il PQ.

4.3.5 Rapporto Annuale di Riesame (RAR)

Il RAR rende conto dell'attività di Riesame svolta annualmente al fine di promuovere il miglioramento dell'efficacia della formazione fornita agli studenti. Prende in esame:

- ingresso, percorso, uscita dal Corso di Studio;
- esperienza dello studente;
- ingresso nel mondo del lavoro.

Il RAR deve contenere una revisione critica dei dati messi a disposizione dal PQ e deve tener conto della relazione della CPds e delle istanze riportate da docenti e studenti. Le azioni programmate nel RAR devono essere concrete e il CdS si deve impegnare a realizzarle entro una precisa scadenza. Le azioni programmate nel RAR, nonché la loro esecuzione, sono oggetto di monitoraggio da parte del PQ, che può a tal fine avvalersi della CPds.

Il RAR deve essere elaborato e discusso collegialmente dal Gruppo di AQ, inclusa la rappresentanza studentesca. Il RAR deve essere presentato, discusso e approvato dal Consiglio di CdS, che ne assume la responsabilità.

Le attività di Riesame annuale dei CdS sono svolte secondo le scadenze nel seguente calendario:

.Responsabile	Scadenza*	Attività
.PQ	ottobre/novembre	Formazione
Ufficio di Supporto / PQ	10 dicembre	Il PQ invia ai Presidenti dei CdS e ai Gruppi di AQ la Relazione annuale della CPds e mette a disposizione i dati necessari
.CdS	dicembre	Il Presidente del CdS, coadiuvato dal Gruppo di AQ, stende il RAR
CdS	10 gennaio	Il Presidente del CdS invia il RAR al PQ

PQ.	20 gennaio	Il PQ verifica il RAR e invia eventuali osservazioni ai CdS
CdS	25 gennaio	Il Presidente del CdS invia la versione definitiva del RAR al Dipartimento
Dipartimento	31 gennaio	Approvazione dei RAR in Consiglio di Dipartimento e caricamento nella banca dati ministeriale

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

4.3.6 Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)

Il RCR, al di fuori delle ipotesi di modifica di ordinamento, deve essere prodotto al termine del ciclo di tre anni per le lauree triennali e di due anni per le lauree magistrali. Nel caso in cui un CdS abbia la necessità di effettuare analisi e riflessioni più approfondite che porteranno ad una riprogettazione del Corso di Studio è necessario produrre un RCR, indipendentemente dal conteggio degli anni precedentemente indicato.

Il RCR ha lo scopo di mettere in luce la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal CdS. Prende in esame:

- l'attualità della domanda di formazione che sta alla base del CdS, anche attraverso la consultazione delle parti sociali;
- le figure professionali di riferimento e le loro competenze;
- la coerenza dei risultati di apprendimento del CdS nel suo complesso e dei singoli insegnamenti;
- l'efficacia del sistema di gestione del CdS.

Il RCR deve essere elaborato e discusso collegialmente dal Gruppo di AQ, inclusa la rappresentanza studentesca. Il RCR deve essere presentato, discusso e approvato dal Consiglio di CdS, che ne assume la responsabilità.

Per i CdS che nell'anno in corso redigono il RCR, le attività si svolgono secondo il seguente calendario:

Responsabile	Scadenza*	Attività
PQ	Ottobre/novembre	Formazione
Ufficio di Supporto / PQ	10 dicembre	Il PQ invia ai Presidenti dei CdS e ai Gruppi di AQ la Relazione annuale della CPds e mette a disposizione i dati necessari
.CdS	dicembre	Il Presidente del CdS, coadiuvato dal Gruppo di AQ, stende il RAR
CdS	10 gennaio	Il Presidente del CdS invia il RAR al PQ

PQ.	20 Gennaio	Il PQ verifica il RAR e invia eventuali osservazioni ai CdS
CdS	25 Gennaio	Il Presidente del CdS invia la versione definitiva del RAR al Dipartimento
Dipartimento	31 Gennaio	Approvazione dei RAR in Consiglio di Dipartimento e caricamento nella banca dati ministeriale

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

4.4 Presidio della Qualità

Nell'ambito della Formazione, il PQ svolge le seguenti attività:

- verifica della coerenza tra il Piano triennale del Dipartimento e il Piano strategico di Ateneo;
- promozione di iniziative di carattere informativo e formativo;
- garanzia dei flussi informativi tra gli attori del sistema di AQ;
- verifica della completezza e dell'accuratezza della documentazione prodotta dai responsabili nel rispetto delle istruzioni e dei tempi;
- monitoraggio e verifica dei risultati e del caricamento della documentazione nelle banche dati ministeriali;
- valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

4.5 Nucleo di Valutazione

Il NdV nella sua attività di valutazione ex-post nell'area AQ della Formazione, si occupa principalmente di:

- valutare gli obiettivi della politica per l'AQ dell'Ateneo alla luce e in coerenza con gli standard e le linee guida europee e nazionali e la loro compatibilità con le risorse disponibili;
- valutare l'attività del PQ finalizzate all'AQ;
- valutare l'efficacia dell'AQ dei CdS e del Dipartimento e/o eventuali Strutture di raccordo nel favorire il raggiungimento degli obiettivi previsti e programmati;
- assicurarsi come e se vengano tenuti in adeguata considerazione:
 - a. le indicazioni e le raccomandazioni provenienti da studenti, laureati e personale, con particolare riferimento ai questionari relativi alla rilevazione della loro soddisfazione, da parte dei CdS;
 - b. le relazioni annuali delle CPds e del NdV da parte degli Organi di governo dell'Ateneo e del PQ;

- c. le proposte e le indicazioni del PQ da parte degli Organi di governo dell'Ateneo;
- valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e formulare linee di indirizzo e raccomandazioni coerenti;
 - accertare la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico dei CdS e della Sede riferendo tempestivamente all'Ateneo, al Ministero e all'ANVUR ogni eventuale mancata rispondenza a tali requisiti;
 - promuovere, in collaborazione con il PQ, attività di formazione nell'ambito della AQ.

Interlocutori del NdV sono gli Organi di governo dell'Ateneo, il PQ, la CPds, il MIUR, l'ANVUR.

4.5.1 Relazione annuale del NdV

La relazione che il NdV redige annualmente tiene conto degli esiti del controllo annuale sull'applicazione dei criteri e degli indicatori per l'accreditamento delle sedi; del monitoraggio degli indicatori (eventualmente modificati ed integrati dallo stesso NdV anche su suggerimento della CPds); delle proposte inserite nelle relazioni della CPds.

La relazione del NdV, riguardante ciascun CdS e la Sede nel suo complesso, è trasmessa agli Organi di governo, al PQ, al Dipartimento, ai Presidenti dei CdS, alla CPds, e pubblicata sulla pagina web del NdV.

4.6 Riepilogo dei documenti relativi all'AQ della Formazione

Documento	Redazione	Approvazione	Trasmissione
Piano triennale Dipartimento (sezione didattica)	Direttore di Dipartimento	Consiglio di Dipartimento	
SUA-CdS.	Presidente del CdS	Consiglio di CdS, Consiglio di Dipartimento	ANVUR, MIUR
Relazione annuale della CPds.	CPds		NdV, ANVUR, MIUR
RAR	Gruppo di AQ con la supervisione del Presidente del CdS	Consiglio di CdS, Consiglio di Dipartimento	ANVUR, MIUR
RCR	Gruppo di AQ con la supervisione del Presidente del CdS	Consiglio di CdS, Consiglio di Dipartimento	ANVUR, MIUR

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

5 AQ nell'ambito della Ricerca e della Terza Missione

5.1 Organi di governo

Gli Organi di governo definiscono le politiche della Ricerca e della Terza Missione nel Piano strategico di Ateneo, che vengono recepite, sviluppate e attuate attraverso il Piano triennale di Dipartimento.

Data, inoltre, la natura trasversale rispetto ai diversi settori di attività ed alle diverse strutture la responsabilità della qualità della Terza Missione è posta in capo al Rettore.

5.2 Dipartimento

All'interno del Dipartimento sono definite le specifiche responsabilità e le modalità operative attraverso le quali esso persegue, mette in atto e monitora la qualità della Ricerca.

La responsabilità della qualità della ricerca è del Direttore di Dipartimento.

È compito e responsabilità del Direttore:

- redigere la SUA-RD, inclusa la sezione relativa alla Terza missione;
- redigere il Piano triennale di Dipartimento, contenente la definizione di obiettivi di ricerca da perseguire, l'individuazione e la messa in opera delle azioni che permettono di raggiungerli;
- monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi proposti nel Piano triennale di Dipartimento.

5.2.1 Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD)

La SUA-RD è una scheda informatizzata pubblica consultabile in rete, all'interno della quale il Dipartimento raccoglie le informazioni sulla propria attività di Ricerca e Terza Missione. La compilazione della scheda è un'occasione per riflettere sull'attività di programmazione in materia di ricerca dipartimentale e fornisce, nella seconda parte, i dati necessari ad ancorare tale riflessione a indicatori e dati reali.

La SUA-RD è necessaria per:

- la definizione delle linee di ricerca e terza missione del Dipartimento;
- la comunicazione ai portatori di interesse;
- l'attività di autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento.

La struttura della SUA-RD è descritta nell'Allegato IV del documento AVA; sono inoltre fornite dall'ANVUR apposite linee guida per la compilazione della scheda.

Il PQ, tramite l'Ufficio di Supporto, assicura che vengano forniti tutti i dati necessari per la compilazione della SUA-RD.

Le attività relative alla SUA-RD si svolgono secondo il seguente calendario:

Responsabile	Scadenza*	Attività
Direttore	febbraio-aprile	Compilazione SUA-RD
.PQ	scadenza ministeriale	Verifica della coerenza con il Piano Strategico e della completezza della compilazione
Dipartimento	scadenza ministeriale	Caricamento dei dati nella banca dati ministeriale

* le scadenze sono state definite tenendo conto della normativa attuale.

5.3 Presidio della Qualità

Le attività del PQ relative all'AQ della Ricerca e della Terza Missione sono volte a ottenere un miglioramento continuo della qualità attraverso:

- promozione di iniziative di carattere informativo e formativo;
- garanzia dei flussi informativi tra gli attori del sistema di AQ;
- verifica della completezza e dell'accuratezza della documentazione prodotta dai responsabili nel rispetto delle istruzioni e dei tempi;
- verifica della coerenza tra il Piano triennale del Dipartimento e il Piano strategico di Ateneo;
- valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

5.4 Nucleo di Valutazione

Il NdV, nella sua attività di valutazione ex-post nell'area AQ della Ricerca e della Terza Missione, si occupa principalmente di:

- valutare gli obiettivi della politica per l'AQ dell'Ateneo alla luce e in coerenza con le risorse disponibili;
- valutare l'attività del PQ finalizzate ad assicurare l'AQ nelle singole strutture e più in generale nell'Ateneo;
- valutare l'efficacia dell'AQ del Dipartimento nel favorire il raggiungimento degli obiettivi previsti e programmati;
- assicurarsi come e se vengano tenuti nella adeguata considerazione le proposte e le indicazioni del PQ da parte degli Organi di governo;
- valutare l'efficacia degli interventi di miglioramento e formulare linee di indirizzo e raccomandazioni coerenti;
- promuovere, in collaborazione con il PQ, attività di formazione nell'ambito della AQ.

Gli interlocutori del NdV sono: Organi di governo; PQ; MIUR; ANVUR.

5.4.1 Relazione annuale del NdV

Attualmente il NdV non è tenuto a esprimersi in merito ai contenuti della SUA-RD nella Relazione annuale, anche se, sulla base di proprie informazioni ed evidenze, può inserire eventuali riflessioni e valutazioni in merito alla SUA-RD, SUA-RD-Terza missione e aspetti correlati.

5.5 Riepilogo dei documenti relativi all'AQ della Ricerca

Documento	Redazione	Approvazione	Trasmissione
Piano triennale Dipartimento (sezione ricerca)	Direttore di Dipartimento	Consiglio di Dipartimento	
SUA-RD con quadri di programmazione riesame	Direttore di Dipartimento	Consiglio Dipartimento di	ANVUR, MIUR