



# Il sistema di assicurazione della qualità di ateneo

Approvato dal Senato Accademico in data 15 luglio 2020

Presidio della Qualità  
Direzione generale - Servizio qualità

## Sommario

Premessa: alcune definizioni .....	4
1. La visione IUAV della qualità.....	5
2. L'assicurazione della qualità e il miglioramento continuo.....	6
2.1. Il ciclo di Deming .....	6
2.2 Il ciclo di AQ della didattica.....	7
2.3 Il ciclo di AQ della ricerca e della terza missione .....	8
3. Gli attori del sistema AQ e i loro compiti .....	8
4. Le responsabilità del dipartimento unico per l'AQ.....	14
5. L'attività documentale per l'AQ.....	15

## Sigle e abbreviazioni

ANVUR = agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca

AQ = assicurazione della qualità

AVA = autovalutazione – valutazione – accreditamento

CdS = corso di studio

CdD = consiglio di dipartimento

CEV = commissione di esperti della valutazione

CPDS = commissione paritetica docenti studenti

DFP = dipartimento funzione pubblica

ESG = spazio europeo dell'istruzione superiore

GGQ = gruppi di gestione della assicurazione della qualità dei corsi di studio

MIUR = ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca

NdV = nucleo di valutazione

OIV = organismo indipendente di valutazione

PQA = presidio della qualità

SAQ = sistema di assicurazione della qualità

SUA-CdS = scheda unica annuale del corso di studi

SUA-RD = scheda unica annuale della ricerca dipartimentale

VQR = valutazione della qualità della ricerca

## Premessa: alcune definizioni<sup>1</sup>

L'Assicurazione della Qualità (AQ) è l'insieme dei processi interni relativi alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano al miglioramento della qualità dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società.

Nel contesto del presente documento il termine "qualità" indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione; creare, quindi, una vasta base di conoscenze avanzate, partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all'innovazione, preparare gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società, accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali.

Le Politiche della Qualità sono invece il complesso delle attività di governo e regolative dell'Università stabilite dagli organi di governo.

---

<sup>1</sup> [https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2017/08/LG\\_AVA\\_10-8-17.pdf](https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2017/08/LG_AVA_10-8-17.pdf), pagina 9.

## 1. La visione IUAV della qualità

L'assicurazione della qualità luav segue le linee guida dell'ANVUR sul sistema AVA (autovalutazione – valutazione – accreditamento) del 2017<sup>2</sup>, coerenti con le linee europee sulla AQ (ESG, Yerevan 2015)<sup>3</sup>. L'ateneo adotta una visione della qualità declinata in un piano delle politiche attuato per mezzo del sistema di AQ luav.

Le politiche della qualità vengono realizzate dall'Università luav di Venezia attraverso lo strumento della programmazione strategica, così come previsto dallo statuto e dagli altri regolamenti applicabili. Questo prevede il coinvolgimento di tutti gli organi preposti, la redazione e l'applicazione di determinate procedure, la definizione di obiettivi coerenti con le proprie finalità e la gestione di attività di auto-valutazione, valutazione e di miglioramento continuo.

Il sistema di assicurazione della qualità (SAQ) ha la funzione di tradurre le politiche della qualità di ateneo degli organi di governo in azioni concrete da svolgere da parte delle strutture dell'ateneo, come il Dipartimento<sup>4</sup>. Il SAQ ha finalità preventive atte ad assicurarsi che tutti i processi rispettino gli standard di qualità assunti dagli organi di governo.

Il fine è quello di creare una cultura orientata al coinvolgimento attivo dell'intera comunità universitaria nel perseguimento degli obiettivi per:

- la qualità della didattica, della ricerca e delle attività di terza missione;
- l'assicurazione della qualità;
- il miglioramento continuo delle attività svolte nell'ambito delle proprie finalità istituzionali;
- l'innovazione dei servizi di supporto offerti al proprio interno e all'esterno.

La via principale per la creazione della cultura della qualità è il potenziamento della comunicazione, in primo luogo all'interno dell'ateneo per favorire una migliore condivisione delle informazioni e delle scelte. La comunicazione deve riguardare anche le azioni messe in campo per garantire la assicurazione della qualità della didattica, della ricerca e della terza missione.

Anche la comunicazione verso l'esterno deve essere potenziata in generale e in particolare per quanto riguarda le azioni dell'ateneo volte ad assicurare e garantire la qualità delle attività istituzionali dell'ateneo.

---

<sup>2</sup> <https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/linee-guida-per-laccreditamento-periodico/>

<sup>3</sup> [https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf)

<sup>4</sup> Articolo 19 dello Statuto luav.

## 2. L'assicurazione della qualità e il miglioramento continuo

### 2.1. Il ciclo di Deming

Mediante l'attuazione del SAQ diviene possibile diffondere all'interno della comunità universitaria l'uso l'applicazione di un approccio orientato al continuo miglioramento. Le attività di assicurazione della qualità sono parti di un processo circolare fatto di continue interazioni tra gli attori. Seguendo il processo virtuoso del ciclo di Deming (FIG. 1) si punta al monitoraggio e al miglioramento continuo dei risultati raggiunti. Nello specifico gli attori responsabili delle diverse fasi sono riportati nella tabella 1, dell'allegato 1.

Il ciclo prevede quattro fasi:

**Pianificare:** stabilire gli obiettivi del sistema, i suoi processi e le risorse necessarie per ottenere risultati in conformità alle politiche dell'ateneo, identificando e affrontando i rischi e le opportunità. Sono pertanto necessarie in questa fase: un'analisi della situazione, una valutazione accurata dello stato dell'arte, delle necessità e delle capacità per soddisfarle, oltre a una scelta degli interventi credibile e basata sull'analisi precedentemente effettuata, attenta, in particolare, alle disponibilità e alle forze necessarie agli interventi stabiliti.

**Attuare/fare** ciò che è stato pianificato, eseguire il processo, attuare il servizio. Si tratta della fase più operativa in cui intervenire nei processi per raggiungere gli obiettivi. Contestualmente a questa fase vanno raccolti i dati necessari alla creazione di grafici e analisi da destinare alla fase di verifica.

**Verificare:** monitorare e, se applicabile, misurare i processi e i servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate. Riferire sui risultati.

#### **Agire**

Studiare i risultati misurati e raccolti nella fase della "attuazione" confrontandoli con i risultati attesi. Confrontarli poi con gli obiettivi della "pianificazione" per verificarne le eventuali differenze; quindi cercare le deviazioni riscontrate nell'attuazione del piano e focalizzarsi sulla sua adeguatezza e completezza per consentirne l'esecuzione.



FIG. 1 – CICLO DI DEMING

## 2.2 Il ciclo di AQ della didattica

In sintonia con l'applicazione del ciclo di Deming e con i principi espressi dalle linee guida europee per l'assicurazione della qualità, nello spazio europeo dell'istruzione superiore (ESG), all'Università IUAV di Venezia la progettazione dei percorsi formativi segue i seguenti passi (FIG. 2):

- A - identificazione degli obiettivi della formazione;
- B - progettazione del percorso formativo e il suo svolgimento;
- C - monitoraggio dei risultati della formazione;
- D - adozione di un sistema di gestione adeguato ed efficace, all'interno del quale siano definite tutte le responsabilità e i processi siano sotto controllo;
- E - verifica che i risultati del processo di formazione siano coerenti con gli obiettivi della formazione indicati al punto A. In altre parole che le esigenze e le aspettative delle "parti interessate", vale a dire tutti coloro che hanno interesse nel servizio formativo offerto, siano soddisfatte.

Al fine di raggiungere l'obiettivo di cui al precedente punto E, l'ateneo si avvale dello strumento proposto dall'ANVUR, che prevede che i processi di cui ai punti precedenti siano documentati con la scheda unica annuale (SUA-CdS) redatta da ciascun corso di studio secondo le normative AVA e le linee guida ANVUR.

La progettazione in qualità dei percorsi formativi e il successivo monitoraggio sono garantiti dal sistema di AQ descritto al paragrafo 3.

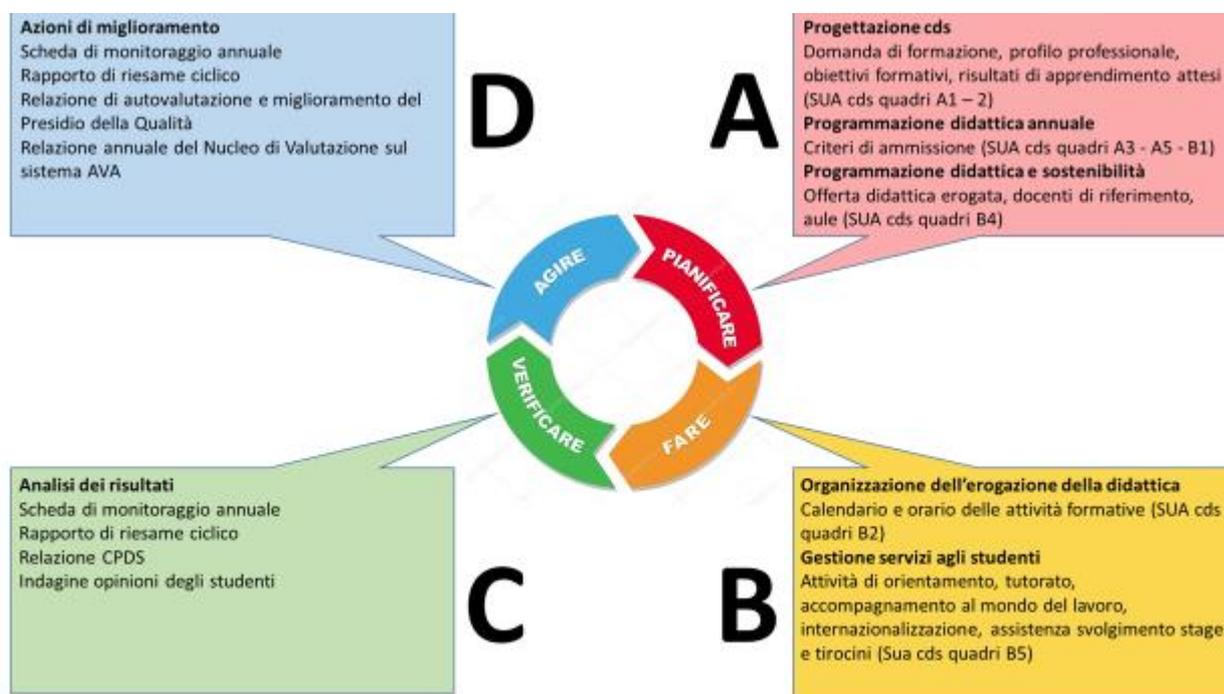


FIGURA 2 – IL CICLO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI STUDIO.

## 2.3 Il ciclo di AQ della ricerca e della terza missione

Analogamente a quanto previsto per la formazione, l'assicurazione della qualità della ricerca e della terza missione ha il fine di:

- A - realizzare gli obiettivi di qualità espressi nel documento sulle politiche della qualità di ateneo;
- B - rimuovere - ovunque possibile - eventuali ostacoli;
- C - osservare il regolare svolgimento delle attività previste e verificare il grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi.

Tutto ciò anche al fine di rafforzare e rendere più agevole e mirata la collaborazione tra università, ricerca, società civile e territorio. La progettazione in qualità delle attività di ricerca e di terza missione e il successivo monitoraggio sono garantiti dal sistema di AQ descritto al paragrafo 3.

L'ateneo si avvale degli strumenti proposti dall'ANVUR, che prevedono che i processi siano documentati con la scheda SUA-RD e che i risultati della ricerca siano verificati con procedure nazionali come la valutazione di qualità della ricerca (VQR). Tali strumenti sono utili all'applicazione del ciclo di Deming (figura 2).

Per quanto riguarda il monitoraggio della terza missione saranno considerate le seguenti attività:

- A - Gestione della proprietà intellettuale;
- B - Imprenditorialità accademica (imprese spin off);
- C - Attività conto terzi;
- D - Collaborazione con intermediari territoriali;
- E - Produzione e gestione di beni culturali;
- F - Formazione continua;
- G - Public engagement.

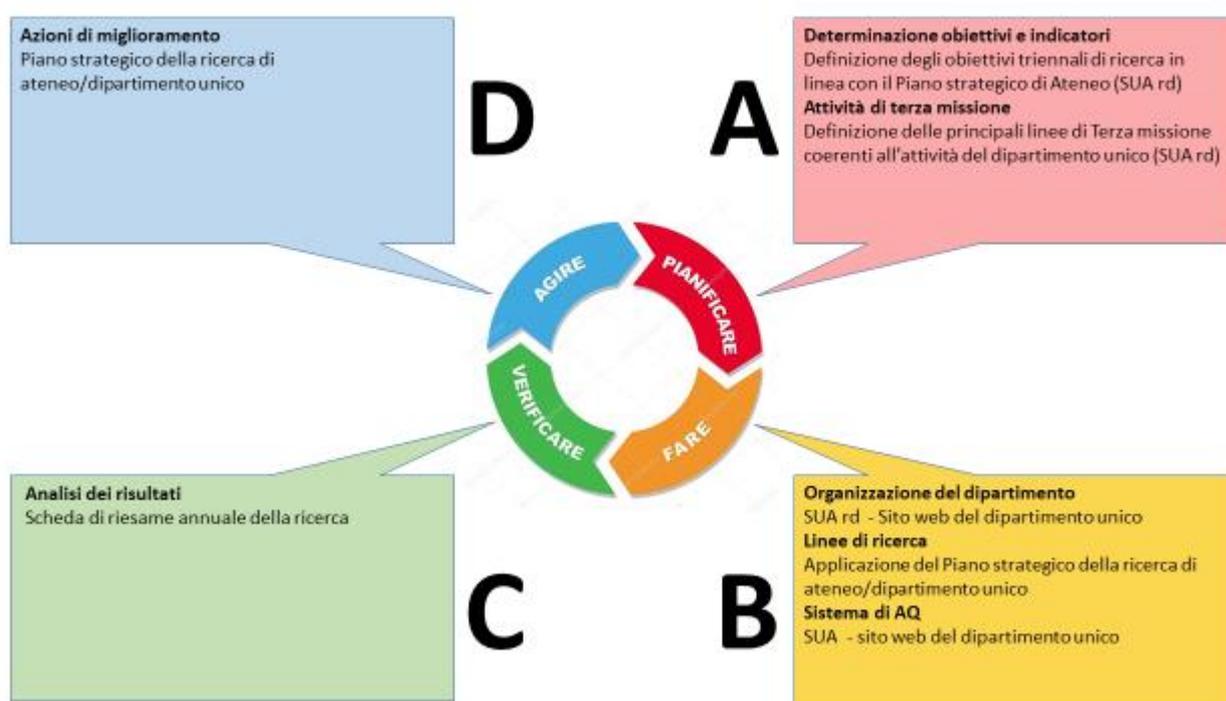


FIGURA 3 – IL CICLO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DIPARTIMENTALE DELLA RICERCA E TERZA MISSIONE.

### 3. Gli attori del sistema AQ e i loro compiti

Gli attori del sistema AQ sono: gli organi di governo, il presidio della qualità (PQA), il nucleo di valutazione (NdV), la commissione paritetica docenti studenti (CPDS), il senato degli studenti, i gruppi di gestione della assicurazione della qualità dei corsi di studio (GGQ), i responsabili di AQ della sezione didattica e della sezione ricerca del dipartimento.

Gli **organi di governo** e le loro principali funzioni all'interno del sistema di assicurazione della qualità

Gli organi di governo, ovvero il Rettore, il direttore generale, il consiglio di amministrazione e il senato accademico:

- Definiscono la politica per la qualità ed i relativi obiettivi;
- Promuovono la politica e gli obiettivi secondo una logica di consapevolezza, condivisione e massimo coinvolgimento di tutta l'organizzazione;
- Determinano le responsabilità necessarie per conseguire gli obiettivi;
- Assicurano che sia stabilito, attuato e tenuto aggiornato un sistema di gestione per la qualità, finalizzato ad attuare le Politiche e perseguire gli obiettivi per la qualità, nella logica del miglioramento continuo;
- Assumono decisioni sulle azioni relative alla politica e agli obiettivi per la qualità, nonché sulle azioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- Garantiscono la revisione della politica e degli obiettivi per la qualità, anche in funzione della valutazione periodica dei risultati del sistema di assicurazione della qualità

Il **presidio della qualità di ateneo**. Ha la funzione di promuovere la cultura della qualità delle attività formative, della ricerca e della terza missione. Fornisce la sua consulenza agli organi di governo di ateneo sulle tematiche inerenti le politiche della qualità, si occupa del monitoraggio dei processi di miglioramento della qualità e del supporto nella loro attuazione. Promuove la cultura della qualità attraverso il coinvolgimento responsabile di tutti gli attori del sistema di assicurazione interna della qualità, definisce gli strumenti e le procedure per l'assicurazione della qualità dell'ateneo e ne verifica l'applicazione e l'efficacia, coordina le attività di autovalutazione, valutazione e accreditamento dei corsi di studio e dell'ateneo, affianca i responsabili operativi nelle procedure di assicurazione interna della qualità e riferisce periodicamente agli organi e alle strutture di governo dell'ateneo sullo stato delle azioni relative all'assicurazione interna ed esterna della qualità mettendo in evidenza le criticità e gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato.

Il PQA è un organo dell'ateneo, la cui composizione è determinata dallo statuto, ed è dotato di regolamento di funzionamento. È composto al massimo di nove componenti, tra cui il presidente che è nominato dal rettore, uno studente e un dottorando di ricerca. Almeno 5 docenti sono individuati dal consiglio di dipartimento. A tutti i componenti spetta il compito di diffondere la cultura della AQ, anche promuovendo l'utilizzo operativo degli strumenti di AQ e di segnalare eventuali interventi di miglioramento delle attività di AQ della didattica, ricerca e terza missione.

Al PQA **per quanto riguarda l'AQ delle attività formative** sono affidati i seguenti compiti: organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nella SUA-CdS di ciascun CdS

dell'ateneo; organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche; organizzazione e verifica dell'attività di monitoraggio e riesame ciclico dei corsi di studio; organizzazione e verifica dei flussi informativi tra gli attori del sistema AQ; valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

Per garantire il supporto informativo ai corsi di studio il PQA cura l'indagine sulle opinioni degli studenti frequentanti e assicura la diffusione e l'utilizzo dei risultati agli attori del sistema AQ; predispone, con cadenza biennale, un rapporto sulle opinioni di enti e imprese con accordi di tirocinio curricolare o extra-curricolare. Al fine di garantire il supporto informativo si avvale, oltre che di indagini proprie, anche delle indagini effettuate da enti o consorzi esterni.

Per garantire il supporto tecnico e metodologico, il presidio predispone le linee guida per le attività di monitoraggio annuale, la scheda per le attività di riesame ciclico dei corsi di studio e la scheda per la relazione della CPDS, fornisce, mettendoli a disposizione in una pagina del sito di ateneo appositamente predisposta, materiali di supporto per la AQ, segnalando anche esempi di *best practice*.

Al fine di consentire un adeguato controllo in itinere del processo di progettazione dei percorsi di formazione il PQA fissa annualmente modalità e scadenze per la presentazione agli organi di governo delle proposte di istituzione/modifica dei corsi di studio e definisce la tempistica interna della compilazione della scheda SUA-CdS o della *Road map* parametrata sulla tempistica ministeriale. Inoltre, fornisce ai gruppi di gestione della AQ indicatori e standard per la valutazione della efficacia interna ed esterna della didattica da utilizzare in particolare nella fase di monitoraggio e di riesame ciclico. Definisce anche linee guida per la valorizzazione dei questionari agli studenti frequentanti e altre misure che ritiene necessarie all'uniforme svolgimento delle procedure di AQ nell'ateneo.

Il PQA ogni anno elabora una relazione annuale sulle attività svolte contenente anche la programmazione delle azioni future che viene approvata dal SA e dal CDA. Il PQA mantiene e rende pubblica nel sito web di ateneo la documentazione di tutti i suoi incontri e di tutte le attività e progetti.

**Al PQA, per quanto riguarda l'AQ delle attività di ricerca e terza missione,** sono affidati i seguenti compiti: organizzazione e verifica dell'aggiornamento delle informazioni contenute nella scheda unica annuale della ricerca dipartimentale (SUA-RD); organizzazione e verifica dello svolgimento delle procedure di AQ per le attività di ricerca; organizzazione e verifica dell'attività di riesame del dipartimento; organizzazione e verifica dei flussi comunicativi tra gli attori del sistema AQ; valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

Per garantire il supporto tecnico e metodologico il PQA predispone le linee guida per le attività di riesame, la scheda per le attività di riesame del dipartimento, fornisce, mettendoli a disposizione in una pagina del sito di ateneo appositamente predisposta, materiali di supporto per la AQ, segnalando anche esempi di *best practice*.

Inoltre, individua, indicatori e standard per la valutazione della efficacia della ricerca e terza missione da utilizzare in particolare nella fase di riesame.

**Per quanto riguarda la comunicazione il PQA** ha il compito di organizzare incontri o altre forme di comunicazione sulle attività svolte dall'ateneo su temi rilevanti, come ad esempio i risultati dei questionari agli studenti frequentanti o le azioni di miglioramento intraprese a partire dalle istanze sollevate dagli studenti e dai docenti.

Il **nucleo di valutazione** (NdV) svolge funzioni di organismo indipendente di valutazione (OIV) relativamente alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale. Definisce la metodologia generale delle azioni dell'assicurazione della qualità e valuta l'AQ complessiva dell'ateneo. Ha il compito di verificare e valutare la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.

Inoltre il NdV esprime un parere vincolante all'ateneo sul possesso dei requisiti per l'accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi CdS, verifica il corretto funzionamento del sistema di AQ e fornisce supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di accreditamento iniziale e periodico dei corsi e delle sedi. Fornisce sostegno agli organi di governo dell'ateneo e all'ANVUR nel monitoraggio dei risultati conseguiti rispetto agli indicatori per la valutazione periodica, nonché all'ateneo nell'elaborazione di ulteriori indicatori per il raggiungimento degli obiettivi della propria programmazione strategica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle CPDS.

Valuta inoltre a rotazione, con una periodicità almeno quinquennale, il funzionamento dei CdS e del dipartimento attraverso l'analisi dei risultati ricorrendo, dove opportuno e necessario, alle audizioni. Verifica l'esecuzione nei CdS e nel dipartimento delle raccomandazioni e delle condizioni formulate dalle commissioni di esperti della valutazione (CEV) in occasione delle visite esterne. In presenza di elementi critici può richiedere la redazione di rapporti di riesame ciclico ravvicinati. Il NdV redige una relazione annuale di valutazione secondo le linee guida emanate dall'ANVUR, in cui dà conto del rispetto dei requisiti di AQ, dei provvedimenti presi dall'ateneo in relazione ai CdS ritenuti "anormali" in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità. In generale, nella relazione, il NdV acquisisce ed eventualmente integra i dati ANVUR del monitoraggio sui CdS e li valuta. Nella relazione annuale immediatamente precedente allo scadere del primo triennio dall'ultimo accreditamento periodico della Sede (o in ogni caso prima dello scadere dell'Accreditamento periodico), il NdV relaziona in riferimento al superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV sui CdS oggetto di visita; il rapporto, redatto su modello predisposto dall'ANVUR, riferirà sui provvedimenti e le azioni migliorative messe in atto per la loro risoluzione e dovrà essere allegato alla Relazione annuale del NdV. In tale occasione, il NdV è chiamato a segnalare all'ANVUR anche i CdS con forti criticità alla luce dell'attività di valutazione interna dell'ultimo quinquennio. Tali informazioni verranno utilizzate dall'ANVUR nella valutazione a distanza, ai fini della proroga dell'accreditamento periodico dei corsi di studio.

La **commissione paritetica docenti-studenti** (CPDS) ha funzioni di valutazione e indirizzo. Ha il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS, secondo uno schema predisposto dal PQA, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS. La relazione della CPDS, basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui rapporti di monitoraggio e riesame ciclico dei CdS), deve pervenire al NdV, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca). Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle relazioni del NdV sia nei rapporti di riesame ciclico.

La CPDS individua, in accordo con il PQA, indicatori da utilizzare per la valutazione delle attività didattiche e dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori/ricercatori ed esprime parere su attivazione e soppressione dei CdS (come previsto dalla L 240/2010, art. 2, comma 2, lettera g). Inoltre esprime parere sulla coerenza tra crediti assegnati alle attività formative e obiettivi formativi specifici dei CdS (come da DM 270/04 art. 12, comma 3).

Il **senato degli studenti** ha il compito di nominare annualmente gli studenti che partecipano ai gruppi di gestione della assicurazione della qualità dei corsi di studio (GGQ). Inoltre può condurre indagini proprie su temi rilevanti per gli studenti, come ad esempio l'ambiente di studio e di permanenza degli studenti, o indagini che possono riguardare particolari situazioni contingenti, i cui risultati devono essere inviati alla CPDS e al PQA.

I **gruppi di gestione della assicurazione della qualità** (GGQ) dei corsi di studio hanno il compito di effettuare il monitoraggio annuale del corso di studio e redigere il rapporto di riesame ciclico in collaborazione con il direttore del corso di studio che è responsabile del monitoraggio e del rapporto. I GGQ dei corsi di studio utilizzano il monitoraggio e il rapporto di riesame ciclico come strumenti per migliorare la qualità dei CdS. A tale scopo i monitoraggi e i rapporti di riesame ciclico evidenziano in modo chiaro i punti di forza e i punti di debolezza con particolare attenzione agli elementi di criticità in relazione ai quali devono essere individuate le azioni correttive da porre in essere. Per ogni azione correttiva proposta devono essere precisati i tempi e le modalità di realizzazione e devono essere individuati gli specifici indicatori quantitativi atti a misurare il raggiungimento del risultato. Nello svolgimento dei propri compiti i GGQ adottano le linee guida predisposte dal PQA. Il rapporto di riesame ciclico, redatto sulla base della scheda messa a disposizione del PQA, deve essere approvato dal consiglio del corso di studio e dal consiglio di dipartimento e deve essere consegnato al PQA secondo la tempistica (*Road map*) definita dal PQA.

**Il responsabile della AQ della ricerca e terza missione di dipartimento** ha il compito di:

- redigere annualmente una relazione sull'attività svolta e sui punti di forza e debolezza delle attività di ricerca e terza missione;
- raccolta dei dati e compilazione della SUA-RD;
- predisporre i materiali per l'approvazione della SUA-RD in Consiglio di Dipartimento e provvedere all'inoltro al PQA, che ne effettua il monitoraggio e segnala allo stesso Gruppo di AQ eventuali interventi correttivi;
- diffondere all'interno del Dipartimento mediante esempi, incontri e seminari la cultura dell'autovalutazione della ricerca dipartimentale;
- monitorare che le attività siano svolte in modo pianificato, sistematico, documentato e verificabile.

**Il responsabile della AQ della didattica di dipartimento** ha il compito di:

- promuovere il miglioramento continuo delle attività formative;

- redigere annualmente una relazione sull'attività svolta e sui punti di forza e debolezza dell'offerta formativa;
- supportare i coordinatori dei CdS nella raccolta dei dati e nella compilazione della SUA-CdS;
- supportare i coordinatori dei CdS per la gestione dei docenti in area critica;
- svolgere tutte le sue attività in modo pianificato, sistematico, documentato e verificabile.

## 4. Le responsabilità del dipartimento unico per l'AQ

La traduzione delle politiche della qualità di ateneo degli organi di governo in azioni concrete da svolgere da parte delle strutture di ateneo, come il dipartimento unico, avviene attraverso l'azione coordinata con gli attori del sistema AQ.

Qui di seguito si riporta una descrizione dei compiti per l'AQ degli organi dipartimentali maggiormente coinvolti nelle attività di AQ: il direttore del dipartimento, il direttore della sezione didattica, il direttore della sezione ricerca e dei coordinatori dei corsi di studio.

Al **direttore di dipartimento** è affidata la responsabilità politica della scheda unica annuale della ricerca dipartimentale (SUA-RD) che contiene le informazioni e i dati utili per la valutazione della ricerca e il monitoraggio della terza missione all'interno del sistema AVA. La scheda contiene il progetto scientifico-didattico del dipartimento unico e le informazioni relative alla terza missione. Il direttore del dipartimento supporta il direttore della sezione di coordinamento della ricerca per le attività di AQ della ricerca e della terza missione e nella stesura della SUA-RD.

Per quanto riguarda le attività formative al direttore di dipartimento è affidata la responsabilità di:

- A - presentare l'offerta formativa completa di tutte le sue parti, così come previsto nella SUA-CdS, e secondo la tempistica indicata dal PQA;
- B - di verificare la fattibilità delle azioni correttive proposte nei rapporti di riesame ciclico;
- C - di fornire i nominativi dei docenti che compongono il PQA, le commissioni paritetiche e i gruppi di gestione della AQ dei corsi di studio.

Al direttore di dipartimento è affidata la responsabilità di verificare l'applicazione delle linee guida per l'AQ per il supporto ai coordinatori dei CdS per la gestione dei docenti in area critica secondo le opinioni degli studenti frequentanti e di eventuali altri regolamenti o linee guida per l'AQ approvati dagli organi di governo dell'ateneo.

Il **direttore della sezione didattica**, è responsabile della AQ della didattica di dipartimento, e assieme al gruppo di lavoro permanente, collabora con il direttore del dipartimento e con i mandatarî del rettore incaricati di specifiche attività attinenti all'offerta formativa e con il PQA, con i GGQ, la CPDS, il NdV per quanto attiene alla gestione del sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento, promuovendo il miglioramento continuo delle attività formative in tutti gli ambiti di sua competenza, definiti dallo statuto e dal regolamento di funzionamento del dipartimento. In particolare per quanto riguarda l'AQ, ha il compito di trasmettere annualmente al consiglio di dipartimento e al PQA una relazione sull'attività svolta e sui punti di forza e debolezza dell'offerta formativa evidenziando i criteri e le priorità per la programmazione dei posti di ruolo docente, anche in relazione alle linee strategiche dell'ateneo. Insieme al direttore di dipartimento gli è affidata la responsabilità di verificare la risposta alle eventuali raccomandazioni, segnalazioni e condizioni poste dalle CEV durante le visite di accreditamento periodico, l'applicazione delle linee guida per l'AQ per il supporto ai coordinatori dei CdS per la gestione dei docenti in area critica secondo le opinioni degli studenti frequentanti e di eventuali altri regolamenti o linee guida per l'AQ approvati dagli organi di governo dell'ateneo.

Il **coordinatore del corso di studi** è responsabile della AQ, che è parte integrante della programmazione. È responsabile della redazione della Scheda di Monitoraggio annuale e del Rapporto di Riesame ciclico. La Scheda di Monitoraggio annuale prevede al suo interno un sintetico commento critico agli indicatori quantitativi calcolati da ANVUR sulle carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente, soddisfazione dei laureati. Il Rapporto di Riesame ciclico viene preparato con una periodicità non superiore a cinque anni; esso contiene una autovalutazione approfondita dell'andamento complessivo del CdS, sulla base di tutti gli elementi di analisi utili. Nel Rapporto il CdS, oltre a identificare e analizzare i problemi e le sfide più rilevanti, propone soluzioni da realizzare nel ciclo successivo.

Il **direttore della sezione ricerca** è il responsabile della AQ della ricerca e terza missione di dipartimento, si occupa della stesura della SUA-RD, il documento in cui sono riassunte le linee programmatiche del dipartimento, le modalità di monitoraggio e di miglioramento, secondo il ciclo di Deming descritto al paragrafo 2.3. Assieme al gruppo di lavoro permanente, collabora con il direttore del Dipartimento e con i delegati del rettore incaricati di specifiche attività attinenti la ricerca e con il PQA e il NdV per quanto attiene alla gestione del Sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento. In particolare per quanto riguarda l'AQ, ha il compito di trasmettere annualmente al consiglio di Dipartimento e al PQA una relazione sull'attività svolta e sui punti di forza e debolezza della ricerca evidenziando i criteri e le priorità per la programmazione dei posti di ruolo docente anche in relazione alle linee strategiche dell'ateneo. Insieme al direttore di dipartimento gli è affidata la responsabilità di verificare la risposta alle eventuali raccomandazioni, segnalazioni e condizioni poste dalle CEV durante le visite di accreditamento periodico

## 5. L'attività documentale per l'AQ

Il corretto svolgimento delle attività di AQ prevede la rendicontazione di tutte le azioni. Nella tabella che segue sono riportati i documenti fondamentali per l'AQ con indicazione della finalità, dei destinatari, della periodicità e della fase del ciclo di Deming descritto al paragrafo 2. I documenti riportati nella tabella 1 dell'allegato 1. riguardano anche gli organi di governo e di gestione dell'ateneo, che sono i primi responsabili della qualità.

## ALLEGATO 1. Tabella 1. L'attività documentale per l'assicurazione della qualità

ATTORE del SAQ	DOCUMENTI AQ	DESCRIZIONE DOCUMENTO	DESTINATARI	CICLO DI DEMING	PERIODICITÀ
<b>Organi di Governo ( Rettore, SA, CdA)</b>	Piano strategico di Ateneo (linee guida per la didattica e la ricerca)	Documento generale di programmazione che definisce la missione, gli indirizzi strategici e gli obiettivi dell'Ateneo, così come gli obiettivi e le azioni relativi all'AQ.	Portatori di interesse interni ed esterni	PIANIFICARE	Pluriennale, solitamente almeno triennale
	Piano integrato ( <i>performance</i> )	Definisce la programmazione operativa dell'ateneo, indicando gli obiettivi specifici delle strutture di servizio dirigenziali e dipartimentali. Documento dedicato al Ciclo della <i>Performance</i> così come indicato dal D. Lgs. n.150/2009.	ANVUR DFP	PIANIFICARE	Triennale con aggiornamento annuale
	Statuto e Regolamenti dell'Ateneo che ricadono sul sistema AQ	Insieme dei documenti che definiscono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• i principi a cui devono ispirarsi tutte le politiche di AQ di Ateneo</li> <li>• il funzionamento del SAQ di Ateneo</li> <li>• le linee guida a cui attenersi nell'attuazione di azioni di AQ e nella stesura dei documenti di AQ</li> </ul>	Portatori di interesse interni ed esterni	PIANIFICARE	Variabile
	Politiche per la qualità di Ateneo	Contiene le linee di azione ritenute prioritarie per il miglioramento della qualità	Portatori di interesse interni ed esterni	PIANIFICARE	Variabile
	Piano triennale o programmazione triennale	Indica azioni coerenti con gli indirizzi indicati in un apposito decreto del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, relativamente a corsi di studio da istituire e attivare, sviluppo della ricerca scientifica, sostegno e potenziamento dei servizi agli studenti, internazionalizzazione e fabbisogno del personale.	Organi di Governo Portatori di interesse interni ed esterni	PIANIFICARE	Triennale con aggiornamento annuale
<b>Direttore Generale (DG)</b>	Relazione sulla <i>Performance</i>	Dà conto dei risultati ottenuti dalle strutture tecnico-amministrative in relazione agli obiettivi di performance definiti per l'anno di riferimento. E' il documento di rendicontazione dei risultati ottenuti durante il ciclo annuale di <i>performance</i> .	NdV ANVUR MIURDFP	VERIFICA	Annuale
<b>Nucleo di Valutazione (NdV)</b>	Relazione annuale del NdV	Relazione contenente i risultati delle principali attività accademiche svolte dall'ateneo. Essa è redatta secondo le Linee Guida ANVUR, e dà conto del rispetto dei principi dell'AQ, dei provvedimenti presi dall'Ateneo in relazione ai CdS ritenuti "anomali" in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità. In generale nella Relazione il NdV presenta delle riflessioni critiche sul funzionamento complessivo dell'ateneo.	Organi di Governo PQA NdV ANVUR MIUR Portatori di interesse interni ed esterni	VERIFICA/AGIRE	Annuale

	Relazione del NdV all'ANVUR	Sezione della Relazione Annuale dell'NdV all'ANVUR in cui il NdV relaziona in riferimento al superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV sui CdS oggetto di visita. In tale occasione, il NdV è chiamato a segnalare all'ANVUR anche i CdS con forti criticità alla luce dell'attività di valutazione interna dell'ultimo quinquennio. Tali informazioni verranno utilizzate dall'ANVUR nella valutazione a distanza, ai fini della proroga dell'Accreditamento periodico dei CdS.	ANVUR	AGIRE	
<b>Presidio della Qualità (PQA)</b>	Relazione annuale	Relazione contenente i risultati delle attività di assicurazione e controllo della qualità del PQA e la programmazione delle azioni future.	Organi di Governo	VERIFICA	Annuale
	Sistema della qualità di ateneo	Descrive le metodologie per l'AQ e le responsabilità, deve essere approvato dal senato accademico e dal consiglio di amministrazione		PIANIFICARE	Variabile
	Relazione di autovalutazione	Relazione sulle attività di autovalutazione delle attività formative e di miglioramento attraverso il confronto con i documenti di programmazione e i loro risultati (relazione delle performance). Contiene il riepilogo delle istanze emerse nella fasi di autovalutazione e valutazione dell'ateneo.		AGIRE	Annuale
	Politiche della qualità	Il PQA può fornire un supporto per la loro esplicitazione		PIANIFICARE	Variabile
	Relazione sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto – questionari ai laureati e ai laureandi	Relazione sulla valorizzazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti rilevata attraverso il questionario	Organi di Governo NdV Portatori di interesse interni ed esterni	VERIFICA	Annuale
<b>Direttore di Dipartimento (responsabilità politica)/direttore della sezione ricerca del dipartimento (responsabilità operative)</b>	Scheda SUA-RD	Documento che raccoglie, a livello di Dipartimento e di Ateneo, le informazioni e i dati sugli obiettivi scientifici, l'organizzazione delle attività di ricerca e i relativi risultati, le politiche di qualità perseguite in relazione alla ricerca e alla sua promozione, e le riflessioni critiche (riesame). È lo strumento che consente al Dipartimento e all'ateneo di riflettere sulle proprie attività di programmazione in materia di ricerca, fornendo al tempo stesso a studenti, famiglie e parti interessate un quadro delle competenze esistenti nel Dipartimento e delle sue attività di ricerca. La scheda viene approvata dal consiglio di dipartimento.	PQA ANVUR NdV Portatori di interesse interni ed esterni	FARE	In accordo con le tempistiche ANVUR

	Scheda SUA-TM/IS (o terza parte della SUA-RD)	<p>Documento che indica gli <b>obiettivi strategici</b> di Terza Missione e Impatto sociale delle attività di Ateneo/Dipartimento inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della proprietà industriale</li> <li>• Gestione del patrimonio e attività culturali (immobili e archivi storici, biblioteche ed emeroteche storiche, teatri e impianti sportivi)</li> <li>• Imprese e spin-off</li> <li>• Attività per la salute pubblica</li> <li>• Attività conto terzi</li> <li>• Formazione continua, apprendimento permanente e didattica aperta</li> <li>• Strutture di intermediazione come gli uffici di trasferimento tecnologico, uffici di <i>placement</i>, incubatori, parchi scientifici, consorzi e associazioni per la Terza Missione</li> <li>• Public Engagement (selezione e monitoraggio delle iniziative)</li> </ul> <p>La scheda viene approvata dal consiglio di dipartimento.</p>	PQA ANVUR NdV Portatori di interesse interni ed esterni	FARE	In accordo con le tempistiche ANVUR
<b>Consiglio di Dipartimento</b>	Programma Strategico di ateneo/Dipartimento	La strategia del dipartimento unico per la didattica, la ricerca e le sue ricadute nel contesto sociale coincide con la strategia di ateneo.	Organi di Governo NdV PQA Portatori di interesse interni ed esterni	PIANIFICARE	Triennale
<b>CPDS</b>	Relazione Annuale	<p>Relazione articolata per CdS, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS.</p> <p>La Relazione viene redatta secondo un modello proposto dal PQA che riprende le indicazioni presenti nelle Linee Guida ANVUR. Le Relazioni delle CPDS, basate su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), vengono inviate al NdV, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento in collaborazione con le CPDS stesse. Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle Relazioni del NdV sia nei Rapporti di Riesame ciclico.</p>	Coordinatori dei CdS CdD PQA NdV ANVUR	VERIFICA	Annuale

<b>Direttore della sezione didattica</b>	Programmazione offerta formativa	Indica le modifiche relative all'offerta formativa esistente.	MIUR ANVUR	<b>PIANIFICARE</b>	Annuale
<b>Coordinatore del Corso di Studio</b>	SUA-CdS	Documento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, alla gestione, all'autovalutazione e alla riprogettazione di un CdS. Questo documento raccoglie le informazioni utili a rendere noti i profili in uscita, gli obiettivi della formazione, il percorso formativo, i risultati di apprendimento, i ruoli e le responsabilità che attengono alla gestione del sistema di AQ del CdS, i presupposti per il riesame periodico del suo impianto, le eventuali correzioni individuate e i possibili miglioramenti.	Consigli dei CdS CdD Organi di Governo PQA NdV ANVUR MIUR CUN	<b>FARE</b>	Annuale
<b>Gruppo di gestione della AQ del CdS (GGQ)</b>	Scheda di Monitoraggio Annuale	Commento critico sintetico agli indicatori quantitativi forniti dall'ANVUR, attraverso la compilazione di una scheda predefinita (Scheda di monitoraggio annuale)	Consigli dei CdS CdD NdV PQA ANVUR	<b>VERIFICA</b>	Annuale
	Rapporto di Riesame Ciclico	Rapporto redatto secondo il modello proposto nelle Linee Guida ANVUR contenente l'autovalutazione approfondita dell'andamento del CdS, fondata sui Requisiti di AQ pertinenti (R3), con l'indicazione puntuale dei problemi e delle proposte di soluzione da realizzare nel ciclo successivo. Questo rapporto è prodotto con periodicità non superiore a cinque anni, e comunque in una delle seguenti situazioni: su richiesta specifica dell'ANVUR, del MIUR, NdV o del PQA di Ateneo, in presenza di criticità o di modifiche sostanziali dell'ordinamento. Il Rapporto di riesame ciclico è redatto da un gruppo ristretto, denominato Gruppo di gestione della AQ (che deve comprendere una rappresentanza studentesca), e approvato dal CdS. Il rapporto prende in esame l'attualità della domanda di formazione e degli obiettivi formativi, le figure culturali e professionali di riferimento e le loro competenze, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal CdS nel suo complesso e dai singoli insegnamenti e l'efficacia del sistema di gestione adottato.	Consigli dei CdS CdD PQA NdV ANVUR	<b>VERIFICA/AGIRE</b>	Almeno quinquennale - salvo esigenze più ravvicinate