



Linee guida per il funzionamento del sistema di AQ di Ateneo

1	Elenco delle abbreviazioni	4
2	Premessa	4
3	Gli attori dell'AQ di Ateneo	6
3.1	Nucleo di valutazione	6
3.2	Presidio della qualità	7
3.3	Commissioni paritetiche docenti-studenti	8
3.4	Referenti dei Corsi di studio	8
3.5	Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio.....	9
3.6	Referenti per l'AQ dei Dipartimenti.....	9
3.7	Giunta di Facoltà.....	10
4	Le attività di autovalutazione, valutazione e controllo interno	11
4.1	SUA-CdS	11
4.2	Monitoraggio annuale dei CdS	11
4.3	Riesame ciclico dei CdS.....	12
4.4	Audit interni del PQ.....	12
4.5	Audit interni del NdV	12
4.6	Gestione reclami.....	13
5	I documenti dell'AQ.....	14
5.1	Politica per la qualità	14
5.2	Scheda superamento criticità.....	14
5.3	Scheda di monitoraggio annuale	14
5.4	Rapporto di Riesame ciclico.....	15
5.5	Relazione delle Commissioni paritetiche docenti-studenti.....	15
5.6	Scheda Unica Annuale del Corso di studio (SUA-CdS).....	16
5.7	Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD).....	16
5.8	Scheda Unica Annuale Terza missione e Impatto Sociale (SUA-TM/IS)	17
5.9	Relazione analitica sulle attività svolte dai Dipartimenti e sui risultati raggiunti	17
5.10	Report statistico a supporto delle attività di AQ dei CdS	17
5.11	Relazione annuale del Nucleo di valutazione.....	18
5.12	Relazione del Presidio della qualità.....	18
5.13	Questionari di valutazione degli studenti sulle attività didattiche (schede 1 e 3 ANVUR)	19
5.14	Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche	19
5.15	Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sui laboratori linguistici.....	20
5.16	Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sui servizi dell'Ateneo	20
5.17	Risultati della raccolta delle opinioni dei laureandi (scheda 5 ANVUR)	21

5.18	Risultati dell'indagine sull'occupazione professionale dei laureati (scheda 6 ANVUR)	21
5.19	Questionario di valutazione sull'esperienza di stage	21
5.20	Report sulla valutazione dell'esperienza di stage	21
5.21	Questionario di feedback del tutor aziendale	21
5.22	Report di feedback dei tutor aziendali su punti di forza e debolezza degli stagisti	22
5.23	Report di feedback dei contesti professionali di riferimento.....	22
5.24	Report sulle competenze in ingresso delle matricole	22
5.25	Report sulle competenze in ingresso degli iscritti ai CdLM.....	23
5.26	Questionari di valutazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche.....	23
5.27	Risultati della raccolta delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche	23
6	Le interazioni e i flussi informativi per l'AQ di Ateneo	23
	Allegato 1 - Programma annuale AQ della didattica	25

1 Elenco delle abbreviazioni

AQ: Assicurazione della Qualità

PQ: Presidio della Qualità

NdV: Nucleo di valutazione

CdS: Corso di studio

CP: Commissione paritetica docenti-studenti

SA: Senato Accademico

CdA: Consiglio di Amministrazione

CEV: Commissione di esperti di valutazione

2 Premessa

L'articolazione del presente documento intende offrire un quadro dei principali elementi costitutivi il funzionamento dell'AQ di Ateneo. Redatto con un taglio principalmente operativo, vuole rappresentare da un lato una guida per orientare l'azione degli attori più coinvolti e, dall'altro, offrire agli studenti, agli stakeholder e ai referenti istituzionali una visione quanto più possibile trasparente degli strumenti organizzativi di cui ci si è dotati per dare concretezza alla propria volontà autovalutativa, autocorrettiva e di miglioramento.

In tal senso l'approccio di Ateneo all'AQ, e di conseguenza il modus operandi del PQ che ne è il principale promotore e facilitatore, si basa sui seguenti principi:

- la focalizzazione sugli aspetti sostanziali di funzionamento dell'Ateneo e il loro miglioramento in termini di efficacia ed efficienza nel perseguire le proprie finalità istituzionali, andando oltre la logica di mero adempimento normativo e contrastando la potenziale deriva formalistica e burocratica contenuta *in nuce* nello strumentario tipico dei "sistemi di qualità";
- la prospettiva del miglioramento continuo, in coerenza con quanto previsto dalla Politica per la Qualità di Ateneo. Ciò significa adottare un approccio iterativo basato sulla logica PDCA (Plan, Do, Check, Act): definire possibili soluzioni ai problemi; implementarle operativamente; verificarne l'adeguatezza; procedere ad azioni correttive;
- l'adeguatezza delle soluzioni adottate, concepite privilegiando una prospettiva di risoluzione dei problemi che i diversi attori del sistema si trovano ad affrontare piuttosto che la mera correttezza formale e/o prescrittiva. Ciò si traduce da un lato nell'indicare sempre azioni sostenibili e chiaramente definite in termini di obiettivi, tempi, mezzi, responsabilità e indicatori di risultato e, dall'altro, nel costruire progressivamente e sperimentalmente il sistema di AQ elaborando via via la concreta esperienza applicativa dei diversi attori coinvolti;
- la logica di servizio nei confronti degli attori di Ateneo coinvolti nei processi di AQ, intesi come "clienti interni" da informare e accompagnare nelle attività di cui sono responsabili, mettendoli nelle condizioni di realizzarle autonomamente nel migliore dei modi.

Va altresì osservato che le linee guida proposte, pur nel pieno rispetto delle indicazioni della legge 240/2010, terranno conto della specifica architettura istituzionale e organizzativa della IULM dando di volta in volta conto delle soluzioni adottate.

Il documento è stato sviluppato a partire da:

- le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo del 27 gennaio 2012, n. 19, integrato dalla successiva documentazione ANVUR (Documento ANVUR - Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano);
- il documento di definizione della Politica per la Qualità di Ateneo;

- il decreto rettorale di istituzione del PQ;
- l'esperienza fin qui maturata sul campo dal PQ;
- le segnalazioni raccolte dagli attori del Sistema di AQ nel primo biennio di applicazione del sistema;
- la pluriennale esperienza del NdV;
- l'esperienza della certificazione di Qualità (a partire dal 2002).

Il documento è stato rivisto nel 2019 integrando:

- le Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari predisposto dall'ANVUR nella versione aggiornata al 10 agosto 2017;
- il Decreto Ministeriale n. 987 del 2016;
- i suggerimenti ricevuti in seguito alla visita di accreditamento periodico, svoltasi dal 9 al 13 maggio 2016;
- le modifiche allo Statuto dell'Ateneo determinate con D.R. del 5 febbraio 2018.

Le presenti linee guida si sviluppano dunque nelle seguenti sezioni:

- elencazione e presentazione degli attori del sistema di AQ di Ateneo evidenziandone le funzioni specifiche;
- elencazione e presentazione delle principali attività di autovalutazione e di controllo interno;
- presentazione dell'apparato documentale a supporto dell'AQ;
- una schematizzazione delle interazioni tra gli attori e dei flussi informativi dell'AQ;
- una nota sintetica relativa alla funzione promozionale e formativa del PQ;
- calendario delle attività dell'AQ

3 Gli attori dell'AQ di Ateneo

L'approccio dell'AQ dovrebbe permeare, tanto in termini di attitudine quanto di conduzione operativa, ogni elemento e attività dell'organizzazione dell'Ateneo. A questo proposito risultano funzionali le attività di informazione e formazione messe in atto dal PQ (di cui al par. 3.2 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**).

È tuttavia evidente che alcune particolari entità organizzative assolvono a specifiche funzioni nell'architettura del sistema di AQ di Ateneo ed appare dunque utile elencarle e descriverne i principali ruoli e funzioni ad esso connesse.

3.1 Nucleo di valutazione

Normativa	<p>Legge 19 ottobre 1999, n. 370, art. 1</p> <p>Art. 18 dello Statuto di autonomia</p> <p>Regolamento di funzionamento del NdV Interna</p> <p>Documento finale ANVUR Sistema AVA</p> <p>Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari (versione aggiornata al 10/08/2017)</p>
Nomina	<p>Componenti nominati dal CdA, sentito il SA; il membro studente è eletto</p> <p>Il Presidente è designato dal Rettore</p> <p>Il NdV è unico a livello di Ateneo</p> <p>La partecipazione al Nucleo è incompatibile con la partecipazione a tutti gli altri organismi del Sistema di AQ di Ateneo</p>
Composizione	<p>Cinque membri, di cui almeno due esterni, individuati tra persone in possesso di documentata capacità ed esperienza professionale nell'ambito della gestione di Enti pubblici e privati, ai quali si aggiunge uno studente eletto</p>
Durata	<p>Tre anni per i componenti nominati dal CdA, due anni per lo studente</p>
Funzioni	<p>È un organismo di valutazione interna che svolge un'attività di sorveglianza e indirizzo volta a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - valutare l'efficacia complessiva della gestione dell'AQ della didattica e della ricerca; - accertare che l'organizzazione e l'attività documentata del PQ siano strutturate in modo efficace a mettere in atto l'AQ nelle singole articolazioni interne (CdS, Facoltà, Dipartimenti) e nell'Ateneo nel suo complesso; - accertare che l'organizzazione dell'Ateneo e delle sue articolazioni interne (CdS, Facoltà, Dipartimenti) attraverso le proprie azioni concrete, opportunamente documentate, dimostri che quanto previsto e programmato sia effettivamente tenuto sotto controllo in modo sistematico, ovvero compiendo tutte le azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi e verificarne il grado di raggiungimento; - esprimere un parere vincolante all'Ateneo sul possesso dei requisiti per l'Accreditamento iniziale ai fini dell'istituzione di nuovi Corsi di Studio; - accertare la persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'Accreditamento Iniziale e Periodico dei CdS e della sede; - fornire 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 CP; - formulare raccomandazioni volte a migliorare la qualità dell'attività didattica e di ricerca dell'Ateneo;

- verificare l'esecuzione nei CdS e nei Dipartimenti delle raccomandazioni e delle condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne; in presenza di elementi critici può richiedere la redazione di Rapporti di Riesame ciclici ravvicinati;
- redigere una Relazione annuale di valutazione, in cui dà conto del rispetto dei Requisiti di AQ, dei provvedimenti presi dall'Ateneo in relazione ai CdS ritenuti "anomali" in base al monitoraggio, nonché delle iniziative assunte per promuovere la qualità;
- redigere la Relazione di fine accreditamento periodico per ANVUR, in cui dà conto di tutte le azioni messi in atto dall'Ateneo e dai CdS per il superamento delle criticità evidenziate dalla CEV (condizioni e osservazioni).

3.2 Presidio della qualità

Normativa	<p>Documento finale ANVUR Sistema AVA</p> <p>Delibere del SA del 13 novembre 2012, 26 novembre 2012 e 22 gennaio 2013</p> <p>Decreto Rettorale n. 17497 del 22 giugno 2016</p> <p>Decreto Rettorale n. 18165 del 19 aprile 2018</p> <p>Decreto Rettorale n. 18360 del 5 novembre 2018</p> <p>Linee guida per l'accREDITamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari (versione aggiornata al 10/08/2017)</p>
Nomina	<p>Componenti nominati dal SA, il membro studente è eletto</p> <p>Il Presidente è designato dal Rettore</p> <p>Il PQ è unico a livello di Ateneo</p> <p>La partecipazione al PQ è incompatibile con la partecipazione a tutti gli altri organismi del Sistema di AQ di Ateneo</p>
Composizione	<p>Un professore a cui è affidato l'incarico di Presidente</p> <p>Alcuni professori e ricercatori di ruolo dell'Ateneo, individuati in quantità e tipologia funzionali alla mole di attività da svolgere e alle dimensioni del corpo docente dell'Ateneo (in numero non predeterminato, ma di norma non superiore al 5% della numerosità dell'organico). La scelta non risponde a criteri di rappresentanza, ma unicamente di competenza</p> <p>Un rappresentante degli studenti eletto dagli studenti stessi</p> <p>Il Dirigente dell'Area di supporto alla didattica</p>
Durata	Tre anni
Funzioni	<p>La presenza del PQ in ogni Ateneo costituisce un requisito per l'accREDITamento. Il PQ supervisiona lo svolgimento delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo. Assicura la realizzazione del monitoraggio dei CdS e gli adempimenti relativi alla AQ a livello di Ateneo e nei CdS; in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizza e verifica la compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e delle Schede di Monitoraggio annuale per ogni CdS; - coordina e supporta le procedure di AQ a livello di Ateneo; - assicura lo scambio di informazioni con il NdV e l'ANVUR, raccoglie i dati per il monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione degli esiti e attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo; - monitora la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne;

- organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi, dei laureati e dei docenti sull'offerta formativa e sui servizi dell'Ateneo;
- supporta i responsabili delle strutture didattiche e scientifiche per l'informazione e la formazione del personale ai fini dell'AQ.

3.3 Commissioni paritetiche docenti-studenti

Normativa	<p>Legge 30 dicembre 2010, n. 240, art. 2, c. 2, lettera g</p> <p>Documento finale ANVUR Sistema AVA</p> <p>Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari (versione aggiornata al 10/08/2017)</p>
Nomina	<p>Componente docente indicata dai Presidi di Facoltà e nominata dal Rettore, componente studentesca selezionata tramite bando biennale emanato con Decreto Rettorale</p> <p>Le CP sono a livello di Facoltà</p> <p>La partecipazione alle CP è incompatibile con la partecipazione al NdV, al PQ e ai Gruppi di gestione AQ dei CdS (a prescindere dalla Facoltà di riferimento)</p>
Composizione	<p>Vi è una CP per ogni Facoltà. Ogni CP è composta da un membro docente e un membro studente per ogni CdS afferente alla Facoltà. Per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza sono stati nominati un docente e uno studente per percorso.</p> <p>Per ogni CP, il Preside nomina un Presidente (selezionato tra i docenti appartenenti alla CP) con ruoli di coordinamento</p>
Durata	Due anni
Funzioni	<p>Le CP sono organismi di valutazione interna competenti a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; - individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; - formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di CdS; - formulare pareri sull'adeguatezza del carico didattico (CFU). <p>Le CP devono redigere annualmente una 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. La Relazione della CP, basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), deve pervenire, entro il 31 ottobre di ogni anno, al NdV, al PQ e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento</p>

3.4 Referenti dei Corsi di studio

Normativa	<p>Documento finale ANVUR Sistema AVA</p> <p>Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari (versione aggiornata al 10/08/2017)</p>
Nomina	<p>Sono indicati univocamente (un Referente può esserlo di un unico CdS) dai Presidi di Facoltà a gennaio di ogni anno tra i docenti di ruolo (anche a tempo determinato e/o definito) impegnati nel CdS</p>

	La nomina a Referente del CdS è incompatibile con la partecipazione al NdV, al PQ e alle CP. Di norma (in una logica di chiara individuazione e distribuzione delle responsabilità) non è il Preside e partecipa al Gruppo di gestione AQ del medesimo CdS
Composizione	Un Referente per ogni CdS
Durata	Annuale
Funzioni	È la persona che si va a inserire nella casella della SUA-CdS “Presidente (o Referente o Coordinatore) del CdS”. Nel nostro caso, non essendo previsto un Consiglio di CdS e imputando la responsabilità formale dei CdS al Consiglio di Facoltà, è da intendersi alla stregua di un coordinatore. Per questa ragione nei Corsi di laurea magistrale dovrebbe coincidere con la già prevista figura del coordinatore I Referenti dei CdS costituiscono insieme al Preside la “Giunta di Facoltà”

3.5 Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio

Normativa	Documento finale ANVUR Sistema AVA Linee guida per l’accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari (versione aggiornata al 10/08/2017)
Nomina	I membri docenti sono indicati dai Presidi di Facoltà a gennaio di ogni anno tra i docenti di ruolo (anche a tempo determinato e/o definito) impegnati in quel CdS; componente studentesca selezionata tramite bando biennale emanato con Decreto Rettorale Un Gruppo di gestione AQ per ogni CdS La partecipazione al Gruppo di gestione AQ del CdS è incompatibile con la partecipazione al NdV, al PQ, alle CP e ai Gruppi di gestione AQ di altri CdS Comprende anche il referente del CdS
Composizione	Alcuni professori e ricercatori di ruolo dell’Ateneo, individuati in numero e tipologia adeguati per ogni CdS (di norma non più di tre persone) e uno studente iscritto al Corso
Durata	Annuale
Funzioni	I Gruppi di gestione AQ: <ul style="list-style-type: none"> - organizzano il processo periodico di verifica dell’adeguatezza e dell’efficacia della gestione del CdS e delle attività di AQ; - supportano la compilazione della SUA-CdS; - successivamente all’analisi dei dati disponibile e alle verifiche necessarie, redigono annualmente la Scheda di monitoraggio; - predispongono, dopo aver condotto le analisi necessarie, il Rapporto di riesame ciclico, con cadenza relazionata alla durata del CdS; - in seguito alla visita in loco, propongono e mettono in atto le azioni correttive di adeguamento ai rilievi ricevuti.

3.6 Referenti per l’AQ dei Dipartimenti

Normativa	La vigente normativa non prevede espressamente una figura di Referente per l’AQ di Dipartimento, che viene tuttavia prevista sia in analogia con quanto in essere per i CdS, sia in seguito all’esperienza di prima compilazione della SUA-RD
Nomina	Sono indicati dai Direttori di Dipartimento a gennaio di ogni anno tra gli afferenti al Dipartimento. La nomina a Referente per l’AQ del Dipartimento è incompatibile con la partecipazione

	al NdV e al PQ. Benché non si preveda un'incompatibilità forte con la partecipazione ad altri organismi del Sistema AVA di Ateneo, è auspicabile un impegno esclusivo in questa funzione.
Composizione	Da uno a tre referenti per ogni Dipartimento
Durata	Annuale
Funzioni	I Referenti per l'AQ dei Dipartimenti: <ul style="list-style-type: none">- organizzano il processo periodico di verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia della gestione del Dipartimento e delle attività di AQ;- compilano la SUA-RD;- successivamente all'analisi dei dati disponibili e alle verifiche necessarie, redigono annualmente il Rapporto di riesame;- partecipano all'audit dei Dipartimenti e monitorano la realizzazione degli eventuali interventi correttivi individuati nel rapporto di audit.

3.7 Giunta di Facoltà

Normativa	La vigente normativa per le Università statali prevede un organismo di coordinamento a livello di CdS (vedi L.240/2010), assente nel nostro caso e le cui funzioni sono di fatto attribuite ai Consigli di Facoltà. L'istituzione della Giunta di Facoltà deriva dunque da una deliberazione interna dell'Ateneo (di cui nella Relazione del Rettore al CdA del 16 dicembre 2015) per rispondere alla necessità di istituzionalizzare quanto già informalmente in essere ovvero la più snella, frequente ed efficace relazione tra il Preside (responsabile formale del CdS) e i Referenti dei CdS
Nomina	In quanto organismo di coordinamento, si compone, per ogni Facoltà, di figure già nominate
Composizione	Ogni Giunta è composta dal Preside e dai Referenti dei CdS afferenti alla Facoltà
Durata	Annuale
Funzioni	Esaminano periodicamente l'andamento del CdS e l'attuazione di eventuali interventi correttivi e/o di miglioramento

4 Le attività di autovalutazione, valutazione e controllo interno

L'approccio del Sistema AVA poggia le basi dell'accreditamento e della valutazione dell'Ateneo sull'attività di autovalutazione svolta dagli attori direttamente impegnati nel dare quotidianamente corpo ai suoi mandati istituzionali: la didattica, la ricerca e la terza missione. L'autovalutazione, ovvero la capacità di darsi strumenti atti ad esprimere con regolarità un giudizio sul proprio operato (basato su una lettura esplicita del contesto ed indicatori degli elementi rilevanti per la propria azione), costituisce il cardine dell'AQ, ovvero quell'insieme di attività messe in opera per produrre adeguata fiducia che gli obiettivi saranno raggiunti.

A supporto dell'attività di AQ sono periodicamente attivati momenti di valutazione e controllo interno, rispettivamente finalizzati a offrire un giudizio terzo (ancorché interno all'organizzazione) rispetto al merito delle attività in essere e a verificare la sussistenza e la funzionalità degli strumenti, dei meccanismi e delle prassi di AQ messe in atto. Mentre l'AQ in senso stretto è agita da chi mette in opera i processi di erogazione della didattica e di esercizio della ricerca scientifica, le attività di valutazione e controllo interno sono presidiate da specifici organismi (di cui al par.3):

- il NdV e le CP specificatamente dedicati alla valutazione interna;
- il PQ, l'organo operativo interno, organizza e coordina le attività di monitoraggio e la raccolta dati preliminare alla valutazione, nonché facilita la circolazione delle informazioni tra tutti gli attori e il processo di AQ nel suo complesso.

L'insieme di tali azioni, che a tendere andranno a permeare l'attività ordinaria con il progressivo diffondersi della cultura della qualità, si struttura in alcuni cicli e momenti caratteristici:

- SUA-CdS;
- monitoraggio annuale dei CdS;
- riesame ciclico dei CdS;
- audit interni del PQ;
- audit interni del NdV;
- gestione reclami.

4.1 SUA-CdS

La Scheda Unica Annuale dei Corsi di studio è la piattaforma funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione dei Corsi di studio. Raccoglie tutte le informazioni utili a rendere noti i profili in ingresso e in uscita al fine di verificare l'idoneità, i risultati di apprendimento e gli eventuali miglioramenti per il CdS. Deve essere annualmente compilata dai Gruppi di gestione AQ dei CdS con il supporto dagli Uffici dell'Area Supporto alla didattica, entro i termini stabiliti annualmente dal Ministero. Ai Gruppi di gestione AQ spetta una verifica ultima e complessiva della Scheda.

La SUA-CdS è composta da due sezioni:

- la sezione Amministrazione, che presenta i dati relativi all'istituzione e all'attivazione del Corso, esplicitando l'offerta didattica del Corso di studio (ordinamento didattico del CdS, offerta didattica programmata per la corte e offerta didattica erogata per l'a.a. di riferimento);
- la sezione Qualità, rappresenta il principale strumento del Sistema AVA. Di fatto, la SUA-CdS in questa sezione mira a definire la domanda di formazione, a esplicitare gli obiettivi di formazione e i risultati di apprendimento attesi, a descrivere l'esperienza dello studente (sia in merito alla didattica sia l'organizzazione dell'Ateneo), a fornire dati sui risultati della formazione degli studenti al fine di comprendere il loro inserimento nel mondo del lavoro, infine è utile a chiarire ruoli e responsabilità del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e a rendere nota l'attività di riesame dei CdS.

4.2 Monitoraggio annuale dei CdS

La Scheda di monitoraggio annuale è compilata a cura dei Gruppi AQ dei CdS; la scadenza interna all'Ateneo è fissata al 30 settembre di ogni anno (sebbene la predisposizione del documento sia attesa entro il 31

dicembre dall'ANVUR). Dal punto di vista dell'organizzazione interna si identificano principalmente i seguenti momenti:

- avvio delle attività annuali: al principio del mese di luglio, successivamente alla pubblicazione da parte dell'ANVUR degli indicatori di monitoraggio, il Presidente del PQ trasmette ai Referenti dei CdS e ai Gruppi di gestione AQ dei CdS la comunicazione di avvio delle attività, eventualmente proponendo un momento di incontro;
- prima decade di agosto: trasmissione ai Gruppi AQ della documentazione aggiuntiva da parte dell'Ufficio Statistico, valutazione e qualità (in particolare il Report statistico e i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche);
- entro la fine di settembre: presentazione dei risultati del monitoraggio nei Consigli di Facoltà e caricamento nella piattaforma dedicata.

A conclusione del ciclo il PQ predispose un breve report riepilogativo da trasmettere al Rettore e al SA.

L'attività di Monitoraggio annuale è dettagliata nel documento predisposto dal Presidio della qualità "Linee guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio annuale dei CdS" del febbraio 2020.

4.3 Riesame ciclico dei CdS

Il Rapporto di Riesame ciclico è il momento centrale dell'autovalutazione periodica dei CdS, durante il quale si analizzano criticamente gli obiettivi prefissati e si valutano i risultati raggiunti.

L'ANVUR richiede che il Riesame ciclico venga effettuato con una cadenza non superiore ai cinque anni, su esplicita richiesta del NdV, ogniqualvolta si intenda proporre modifiche all'ordinamento dei CdS o in prospettiva della visita di accreditamento periodico. Il format è fornito dall'ANVUR stessa.

L'attività di Riesame ciclico prende avvio con indicazione del PQ, che fornisce e aggiorna i materiali di supporto. L'attività è condotta dai Gruppi AQ dei CdS. Il documento di Riesame ciclico deve essere discusso e approvato nei Consigli di Facoltà. La versione approvata dal Consiglio va trasmessa al PQ, che provvede al caricamento nella piattaforma dedicata.

L'attività del Riesame ciclico è dettagliata nel documento "Linee guida per la compilazione del Riesame ciclico" del maggio 2018.

4.4 Audit interni del PQ

Il PQ svolge periodicamente degli incontri con i Gruppi AQ dei CdS.

Le audizioni svolte durante il periodo di accreditamento condizionato sono volte ad accompagnare e monitorare l'attuazione delle azioni correttive approvate dai Consigli di Facoltà e raccolte nel Piano di miglioramento e adeguamento in seguito alla visita di accreditamento periodico dell'Ateneo. I verbali, la cui versione in bozza viene condivisa ai Gruppi di gestione AQ dei CdS, sono predisposti dal PQ e vanno portati, a cura del Gruppo AQ di riferimento, all'attenzione del CdF. I verbali sono inoltre condivisi con il NdV, che li utilizza nell'ambito delle sue attività di valutazione.

Il ciclo di audit successivo alla chiusura del periodo di accreditamento periodico, che verrà calendarizzato a valle delle attività legate al Riesame ciclico, benché nella sostanza muoverà dai punti di attenzione e dalle raccomandazioni emerse nella visita di accreditamento e alle iniziative di miglioramento da questi stimulate, sarà condotto con riferimento all'insieme dei Requisiti AVA2 (R) e riguarderà tutti i Corsi dell'Ateneo, anche quelli che non sono stati oggetto di visita. Tali audizioni saranno oggetto di un apposito Piano di audit.

4.5 Audit interni del NdV

Nel periodo antecedente la visita di accreditamento periodico, d'intesa con il PQ, il NdV ha espresso le sue indicazioni metodologiche ai fini della formulazione del piano di audizione dei CdS e dei Dipartimenti, successivamente predisposto e attuato dal PQ, con riferimento a una Facoltà e due Dipartimenti.

A partire dall'anno 2019, avviandosi la conclusione del periodo di accreditamento periodico, il NdV ha stabilito di avviare le audizioni di carattere valutativo dei Corsi di studio dell'Ateneo, selezionando due Corsi all'anno.

I primi Corsi oggetto di audit saranno il Corso di laurea in Comunicazione, media e pubblicità, che non è stato oggetto di visita da parte della CEV, e i due Corsi di laurea magistrale istituiti nell'a.a. 2017/18.

La conduzione delle audizioni del Nucleo si baserà sulle "Linee guida per l'accREDITamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari" dell'ANVUR, prevedendo, in particolare, quanto segue:

- gli audit coinvolgeranno i Gruppi di gestione AQ dei CdS e le CP; è auspicabile, anche solo in apertura dell'audit o per recepirne le conclusioni, la partecipazione dei Presidi di Facoltà e/o dei Direttori di Dipartimento;
- il gruppo di audit sarà composto da almeno due membri del NdV, supportati da almeno un membro dell'Ufficio Statistico, valutazione e qualità.

Così come per gli audit effettuati in passato dal PQ, ogni audit si articolerà in più momenti, seguendo orientativamente il seguente schema:

- individuazione del gruppo di audit da parte del NdV;
- definizione e condivisione dell'agenda degli incontri con tutti i soggetti coinvolti;
- preliminare analisi della documentazione disponibile (SUA-CdS, Rapporto di Riesame ciclico, Scheda di monitoraggio annuale, Relazioni delle CP, Relazione del Nucleo, verbali dei Consigli di Facoltà, ecc.);
- incontro con la CP di riferimento;
- incontro con il Gruppo di gestione AQ del CdS;
- incontro conclusivo con il Preside di Facoltà per la condivisione della bozza del Rapporto di audit e definizione della versione finale del documento;
- diffusione a tutti i soggetti coinvolti e trasmissione al Pro-Rettore alla didattica del risultato dell'audit.

Per la conduzione dell'audit si farà riferimento ai quesiti indicati dall'ANVUR per le CEV incaricate delle visite esterne. Per quanto concerne la didattica si farà particolare riferimento all'accertamento del requisito R3 "Requisiti di qualità dei CdS".

Nel corso del 2019 il Nucleo definirà la struttura degli audit dei Dipartimenti, durante i quali si farà riferimento all'accertamento del requisito R4 "Requisiti di qualità della Ricerca e della Terza Missione".

4.6 Gestione reclami

Attraverso i servizi di segreteria on-line ogni studente dell'Ateneo può formalizzare la segnalazione di eventuali disservizi. I reclami e le segnalazioni vengono quindi registrati tramite una apposita procedura.

L'Ufficio Statistico, valutazione e qualità analizza e verifica la fondatezza dei reclami e delle segnalazioni pervenuti e li assegna agli Uffici competenti attraverso l'apposita procedura on-line. Gli Uffici predispongono la risposta, che viene trasmessa allo studente a cura dell'Area Statistica, valutazione e qualità a chiusura del processo.

Eventuali reclami relativi a temi inerenti la gestione dei CdS e dell'attività didattica vengono trasmessi alle CP.

5 I documenti dell'AQ

5.1 Politica per la qualità

Autori	Organi di governo dell'Ateneo
Periodicità	Approvato <i>una tantum</i> e rivisto in caso di necessità o per volontà degli Organi di governo dell'Ateneo.
Contenuti	È il documento che contiene l'orientamento generale degli Organi di governo circa la qualità in Ateneo per quanto concerne la didattica, la ricerca e la terza missione.
Destinatari	La Politica per la qualità è un documento pubblicamente accessibile rivolto a tutte le parti interessate all'attività dell'Ateneo, all'interno e all'esterno.

5.2 Scheda superamento criticità

Autori	<p>Presidio della qualità</p> <p>Gruppi di gestione AQ dei CdS</p> <p>Nucleo di valutazione</p>
Periodicità	Predisposto <i>una tantum</i> entro il 31 maggio dell'ultimo anno per il quale il MIUR ha concesso l'accreditamento della Sede (in caso di accreditamento condizionato) e dei CdS
Contenuti	<p>Nelle Schede vengono dettagliate le attività messe in atto dall'Ateneo (a cura del PQ) e dai CdS (a cura dei Gruppi AQ) con riferimento a ciascun punto di attenzione segnalato dalla CEV con una raccomandazione o condizione in occasione della visita di accreditamento periodico.</p> <p>Il NdV verifica che tali azioni, corredate dall'indicazione delle relative fonti documentali, garantiscano l'avvenuto superamento della raccomandazione o condizione, ovvero l'adeguatezza o meno delle misure poste in essere al fine del loro superamento..</p>
Destinatari	<p>Le Schede di verifica superamento criticità vanno trasmesse ad ANVUR attraverso il caricamento nel portale del NdV.</p> <p>Le Schede sono rese disponibili alla CEV incaricata per la successiva visita di accreditamento periodico come informazioni aggiuntive per l'analisi documentale.</p>

5.3 Scheda di monitoraggio annuale (SMA)

Autori	Gruppi di gestione AQ dei CdS
Periodicità	Entro il 30 settembre di ogni anno
Contenuti	<p>Da luglio a settembre di ogni anno i Gruppi di gestione AQ dei CdS svolgono un'analisi critica circa l'andamento del CdS, alla luce degli indicatori di monitoraggio messi a disposizione dall'ANVUR. Tali indicatori sono aggiornati trimestralmente e pubblicati nel portale SUA-CdS, così come previsto dal D.M. 987/16.</p> <p>La Scheda di monitoraggio annuale deve essere presentata nei Consigli di Facoltà.</p> <p>Con riferimento a questo documento, sono disponibili apposite linee guida predisposte dal PQ ("Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale").</p>
Destinatari	La Scheda di monitoraggio annuale va caricata sul portale dedicato ed è resa disponibile come materiale informativo alle attività del Nucleo e delle CP.

5.4 Rapporto di Riesame ciclico (RR ciclico)

Autori	Gruppi di gestione AQ dei CdS
Periodicità	Ogni quattro anni
Contenuti	<p>Il Riesame ciclico è il documento principale di autovalutazione periodica dei CdS, nel quale si analizzano criticamente gli obiettivi prefissati e si valutano i risultati raggiunti.</p> <p>Il Rapporto di Riesame ciclico è inoltre lo strumento che permette ai CdS, alle Facoltà e all'Ateneo di verificare che l'offerta formativa sia allineata alle conoscenze disciplinari più avanzate e ai fabbisogni del contesto sociale ed economico, tenendo anche conto dei cicli di studio successivi, delle proposte di miglioramento pervenute da docenti, studenti e parti interessate, delle considerazioni espresse dalle CP e dagli altri attori del Sistema di AQ dell'Ateneo, della condizione occupazionale dei laureati e delle osservazioni degli Alumni, degli esiti delle consultazioni periodiche delle parti interessate.</p> <p>Il Rapporto viene redatto conformemente al format indicato dall'ANVUR.</p> <p>Con riferimento a questo documento, sono disponibili apposite linee guida predisposte dal PQ ("Linee guida per la compilazione del Rapporto di Riesame Ciclico").</p>
Destinatari	<p>Il Rapporto di Riesame ciclico va trasmesso al PQ, che a sua volta lo trasmetterà al NdV e alle CP e sarà associato alla SUA-CdS di riferimento.</p> <p>Al termine delle compilazioni il PQ redige un breve report riepilogativo, che invia al Rettore e al SA.</p>

5.5 Relazione delle Commissioni paritetiche docenti-studenti

Autori	CP
Periodicità	Entro il 10 dicembre di ogni anno
Contenuti	<p>Per la redazione della Relazione le CP attingono alle informazioni contenute nella SUA-CdS, alle Schede di monitoraggio annuale, ai Rapporti di Riesame ciclici, al Report statistico, ai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti sulle attività didattiche, ai report degli incontri tra gli studenti e il referente AQ e alla Relazione del NdV. Le CP ricevono anche per conoscenza gli eventuali reclami di pertinenza della loro Facoltà.</p> <p>La Relazione contiene osservazioni e proposte di miglioramento della qualità e dell'efficacia della didattica, anche in relazione ai risultati ottenuti nell'apprendimento, in rapporto alle prospettive occupazionali e di sviluppo personale e professionale, nonché alle esigenze del sistema economico e produttivo. La Relazione dovrebbe contenere anche dei confronti con le migliori prassi nazionali e internazionali.</p> <p>Si tratta di una Relazione di natura valutativa, nella quale la parte descrittiva è minima e strettamente funzionale a identificare le principali criticità e all'espressione delle proposte di miglioramento. I testi sono sintetici e contengono espliciti rimandi a dati e osservazioni desumibili dalla documentazione di supporto, con specifico riferimento ai risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti.</p> <p>Le valutazioni faranno riferimento a quanto avvenuto nell'anno accademico precedente, nell'avvio dell'anno accademico corrente e alle azioni correttive indicate nei Rapporti di Riesame ciclici, nonché alle migliori prassi nazionali e internazionali.</p> <p>Il Rapporto può essere redatto conformemente allo schema indicato dall'ANVUR.</p>

Destinatari	<p>La Relazione va trasmessa al PQ e al NdV e sarà associata alla scheda SUA del CdS di riferimento.</p> <p>Il PQ si occuperà di trasmetterla anche ai Gruppi di gestione AQ dei CdS, che ne terranno conto nella redazione della Scheda di monitoraggio annuale e nei Rapporti di Riesame ciclici, e al SA.</p>
-------------	--

5.6 Scheda Unica Annuale del Corso di studio (SUA-CdS)

Autori	Gruppi di gestione AQ dei CdS e Uffici amministrativi dell'Ateneo
Periodicità	Annuale, secondo il calendario definito dal Miur
Contenuti	<p>La SUA-CdS è il documento attraverso il quale vengono raccolte le informazioni sulle attività di ogni CdS, da usare per la comunicazione con i portatori di interesse e per tutte le attività di auto-valutazione e valutazione esterna; la sua compilazione costituisce uno dei requisiti di sistema per l'AQ della didattica.</p> <p>La scheda si compone di due sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- sezione "Amministrazione", che raccoglie i dati relativi all'ordinamento didattico, alla didattica programmata e a quella erogata.- sezione "Qualità", che raccoglie ogni informazione utile a far conoscere la domanda di formazione, il percorso formativo, i risultati di apprendimento attesi, i ruoli e le responsabilità che attengono alla gestione del sistema di AQ del CdS, i presupposti per il Riesame periodico dell'impianto del CdS e le eventuali correzioni individuate. In questa sezione va riportato l'esito della periodica ricognizione della domanda di formazione.
Destinatari	<p>La SUA-CdS è accessibile (per le sezioni pubbliche) tramite il sito http://www.university.it/ e le pagine dedicate ai singoli Corsi del sito internet d'Ateneo.</p> <p>Il PQ monitora la compilazione, dando comunicazione della chiusura dell'attività al SA:</p>

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

Autori	Referenti per l'AQ dei Dipartimenti
Periodicità	Annuale, entro il 31 dicembre, secondo un calendario definito dall'ANVUR
Contenuti	<p>La SUA-RD è finalizzata a raccogliere le informazioni utili alla valutazione della ricerca dipartimentale e svolge una duplice funzione:</p> <ul style="list-style-type: none">- è uno strumento per facilitare l'autovalutazione del Dipartimento;- le informazioni raccolte consentiranno la costruzione degli indicatori per la valutazione periodica annuale da parte dell'ANVUR. <p>La SUA-RD è organizzata in tre parti, ognuna suddivisa in più sezioni, a loro volta suddivisi in quadri:</p> <ul style="list-style-type: none">- Parte I: Obiettivi, risorse e gestione del Dipartimento<ul style="list-style-type: none">▪ Sezione A: Obiettivi di Ricerca del Dipartimento▪ Sezione B: Sistema di Gestione▪ Sezione C: Risorse Umane e Infrastrutture- Parte II: Risultati della ricerca<ul style="list-style-type: none">▪ Sezione D: Produzione Scientifica▪ Sezione E: Internazionalizzazione▪ Sezione F: Docenti Inattivi

Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sezione G: Bandi Competitivi ▪ Sezione H: Responsabilità e riconoscimenti scientifici
	La SUA-RD è accessibile (per le sezioni pubbliche) tramite l' apposito sito predisposto dall'ANVUR

5.8 Scheda Unica Annuale Terza missione e Impatto Sociale (SUA-TM/IS)

Autori	Delegato del Rettore per la Terza missione, Referenti per l'AQ dei Dipartimenti, Direzione generale
Periodicità	Annuale, secondo il calendario definito dall'ANVUR
Contenuti	<p>La SUA-TM/IS costituisce la Parte Terza della SUA-RD ed è il documento attraverso il quale l'Ateneo può esporre le linee strategiche e gli obiettivi principali delle proprie attività di Terza Missione.</p> <p>La Scheda è organizzata in 8 sezioni, precedute dal quadro di definizione degli obiettivi strategici:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sezione I1 - Proprietà intellettuale ▪ Sezione I2 – Imprese Spin-off ▪ Sezione I3 - Attività conto terzi ▪ Sezione I4 – Strutture di intermediazione ▪ Sezione I5 – Gestione del patrimonio e attività culturali ▪ Sezione I6 – Attività per la salute pubblica ▪ Sezione I7 - Formazione continua, apprendimento permanente e didattica aperta ▪ Sezione I8 – Public Engagement
Destinatari	La SUA-TM/IS è accessibile (per le sezioni pubbliche) tramite l' apposito sito predisposto dall'ANVUR

5.9 Relazione analitica sulle attività svolte dai Dipartimenti e sui risultati raggiunti

Autori	Direttori di Dipartimento e Referenti per l'AQ dei Dipartimenti
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>Definizione delle linee strategiche del Dipartimento, definizione degli obiettivi annuali (inclusi tempi di attuazione e responsabilità), monitoraggio dei risultati raggiunti e analisi critica degli scostamenti tra obiettivi e risultati e indicazione di correttivi per l'anno successivo.</p> <p>In occasione della compilazione della SUA-RD la Relazione confluisce nella sezione dedicata al "Riesame della Ricerca dipartimentale".</p> <p>In occasione della periodica pubblicazione dei risultati della VQR la Relazione conterrà una compiuta analisi dei risultati ottenuti a livello di Dipartimento.</p>
Destinatari	<p>Rettore, SA, PQ, NdV</p> <p>La Relazione viene associata alla scheda SUA-RD del Dipartimento di riferimento.</p>

5.10 Report statistico a supporto delle attività di AQ dei CdS

Autori	Ufficio Statistico, valutazione e qualità
Periodicità	Annuale, con almeno 2 aggiornamenti mensili tra luglio e ottobre
Contenuti	Il Report viene redatto per ogni CdS dell'Ateneo e riporta dati e informazioni utili alle

	<p>attività di autovalutazione: l'attrattività; gli esiti didattici; la laureabilità; gli stage e le esperienze di lavoro; l'esperienza all'estero; le opinioni degli studenti; le opinioni dei laureati; l'accompagnamento al mondo del lavoro (la condizione formativa e occupazionale dopo la laurea).</p> <p>I dati contenuti e le modalità di aggregazione e presentazione possono variare in relazione alle richieste dei destinatari.</p>
Destinatari	Gruppi di gestione AQ dei CdS, CP, NdV.

5.11 Relazione annuale del Nucleo di valutazione

Autori	NdV
Periodicità	Annuale, entro il 30 aprile di ogni anno la sezione dedicata alle opinioni degli studenti sulle attività didattiche ed entro il 15 ottobre le sezioni restanti. Inoltre la sezione dedicata alle opinioni degli studenti è pubblicata sul sito dell'Ateneo.
Contenuti	<p>I contenuti sono definiti dall'ANVUR nelle Linee guida che pubblica annualmente. La Relazione è lo strumento attraverso il quale i NdV riferiscono sull'insieme delle attività di AQ degli Atenei, prendendo in considerazione una pluralità di informazioni e di fonti.</p> <p>Nella Relazione annuale di valutazione, secondo le Linee Guida emanate dall'ANVUR, il NdV dà conto del rispetto dei Requisiti di AQ, delle analisi di approfondimento e degli eventuali 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 acquisisce ed eventualmente integra i dati ANVUR sul monitoraggio dei CdS e li valuta.</p> <p>Inoltre, nella Relazione annuale immediatamente precedente allo scadere del primo triennio dall'ultimo Accreditamento periodico della Sede il NdV deve relazionare in riferimento al superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV. Tale rapporto, nel quale il NdV riferirà sui provvedimenti e le azioni migliorative messe in atto per la loro risoluzione, dovrà essere allegato alla Relazione annuale del NdV.</p> <p>Infine, sulla base delle analisi e delle valutazioni interne, il NdV formula delle raccomandazioni finalizzate al miglioramento dell'insieme dei processi organizzativi, amministrativi, didattici e di ricerca dell'Ateneo, nonché può segnalare all'ANVUR anche CdS che non sono stati oggetto di visita da parte della CEV ma che presentano forti criticità.</p>
Destinatari	ANVUR, Organi di governo, PQ, Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio e CP.

5.12 Relazione del Presidio della qualità

Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	Contiene una sintesi delle attività di AQ svolte in Ateneo durante l'anno con riferimento ai Requisiti di accreditamento e una valutazione delle modalità di attuazione da parte dei diversi attori coinvolti.
Destinatari	La Relazione è resa disponibile sul sito di Ateneo, nella sezione dedicata al Presidio della qualità.

5.13 Questionari di valutazione degli studenti sulle attività didattiche (schede 1 e 3 ANVUR)

Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>Come da indicazione dell'ANVUR nel suo Documento finale sul Sistema AVA il questionario di valutazione sulle attività didattiche è somministrato online tramite la pagina della Segreteria online e la sua compilazione è resa obbligatoria per l'iscrizione agli appelli di esame.</p> <p>La rilevazione delle opinioni degli studenti è riservata a chi dichiara una frequenza superiore al 50% del corso. Agli studenti che dichiarano una frequenza non superiore al 50% viene riservato lo specifico questionario "Non frequentanti".</p> <p>Il questionario contiene le domande previste dall'ANVUR, con alcune domande aggiunte dall'Ateneo e presenti nei precedenti questionari di valutazione. Per tutti i quesiti è prevista una scala di risposta a 4 modalità: Decisamente no / Più no che sì / Più sì che no / Decisamente sì.</p> <p>I questionari sono associati agli specifici insegnamenti a libretto degli studenti iscritti. Nel caso di insegnamenti composti da più moduli, per scelta dell'Ateneo e continuità con le indagini cartacee precedenti, la compilazione è proposta a livello di moduli, e non di esame nel suo complesso.</p> <p>La compilazione dei questionari viene abilitata intorno ai due terzi dello svolgimento delle lezioni del primo e del secondo semestre.</p>
Destinatari	Tutti gli studenti iscritti

5.14 Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>Il PQ comunica i risultati dell'indagine relativi ai moduli didattici ai docenti e ai responsabili delle strutture didattiche, per quanto di competenza. In particolare, i report contenenti i risultati individuali della rilevazione (comprendenti le risposte di frequentanti e non frequentanti, nella forma di semplici tabelle di frequenza) sono trasmessi a ogni docente entro un mese dal termine della sessione di esame. Con la medesima tempistica, la raccolta di dette schede è trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, a ognuno secondo il proprio livello di responsabilità. Il PQ chiede ai titolari degli insegnamenti di prevedere un momento confronto con gli studenti in relazione ai risultati ottenuti.</p> <p>I risultati dell'indagine confluiscono inoltre in una apposita sezione del Report statistico sul CdS (vedi par. 5.10), il documento prodotto dall'Ufficio Statistico, valutazione e qualità è trasmesso ai Gruppi di Gestione AQ dei CdS, alle CP e al NdV. I dati riportati nel report, presentati in forma aggregata per CdS, sono: il tasso di frequenza alle lezioni degli studenti iscritti in corso, i risultati medi del CdS nella rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per i principali aspetti di valutazione e la distribuzione del voto medio e del numero di frequentanti.</p> <p>Al Rettore e ai Presidi di Facoltà viene trasmesso un documento sintetico relativo alla conduzione e ai risultati della rilevazione.</p> <p>Alle CP e ai Gruppi di gestione AQ vengono trasmessi: un documento sintetico relativo alla conduzione e ai risultati della rilevazione, un report che sintetizza la distribuzione del "voto medio" anche in rapporto alla quota di studenti frequentanti e i report</p>

	<p>anonimizzati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per i singoli insegnamenti. Ogni scheda è identificata da un codice, al quale le CP e i Gruppi di gestione AQ possono fare riferimento per le indicazioni di specifiche criticità che saranno poi segnalate ai responsabili delle competenti strutture didattiche.</p> <p>Il report che sintetizza la distribuzione del "voto medio" anche in rapporto alla quota di studenti frequentanti per ogni CdS degli ultimi tre anni e i report anonimizzati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per i singoli insegnamenti sono anche pubblicati sul sito internet dell'Ateneo.</p>
Destinatari	Docenti e professori a contratto titolari di insegnamenti, Rettore, Presidi di Facoltà, Gruppi di gestione AQ, CP.

5.15 Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sui laboratori linguistici

Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>La rilevazione dell'opinione degli studenti relativamente ai Laboratori linguistici avviene con indagini specifiche per i diversi laboratori, in virtù delle differenti modalità organizzative di erogazione dei laboratori.</p> <p>La rilevazione dei Laboratori di lingua si svolge in modalità CAWI e il PQ si occupa di tutti gli aspetti metodologici ed operativi delle diverse indagini, dall'elaborazione dei dati alla redazione dei report.</p> <p>Annualmente le Facoltà sono chiamate a produrre una breve nota, approvata in Consiglio, che riassume le valutazioni degli studenti, dando indicazioni delle miglorie da intraprendere. Il Senato Accademico recepisce tali indicazioni in un documento di Ateneo che viene poi trasmesso alla SSML.</p>
Destinatari	Rettore, Direttore dei Corsi della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" e Presidi di Facoltà, Gruppi AQ e CP.

5.16 Risultati della raccolta delle opinioni degli studenti sui servizi dell'Ateneo

Autori	<p>Ufficio Statistico valutazione e qualità, con la collaborazione della rappresentanza studentesca e dei diversi Uffici coinvolti</p> <p>Il questionario viene validato dal SA</p>
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>La valutazione dei servizi dell'Università IULM viene effettuata attraverso la somministrazione di un questionario online la cui compilazione è proposta via e-mail a tutti gli studenti iscritti alla data di apertura dell'indagine e ai laureati della sessione precedente.</p> <p>Il questionario rileva la frequenza di utilizzo e la qualità percepita di molteplici aspetti dei servizi dell'Ateneo rivolti agli studenti (Biblioteca, Segreteria studenti, sito internet, ecc.).</p> <p>I risultati vengono trasmessi alla Direzione e sono poi presentati e discussi in un incontro tra la Direzione e i responsabili dei diversi servizi.</p>
Destinatari	Organi di governo dell'Ateneo e responsabili dei diversi servizi

5.17 Risultati della raccolta delle opinioni dei laureandi (scheda 5 ANVUR)

Autori	AlmaLaurea
Periodicità	Annuale
Contenuti	Opinioni dei laureandi sull'esperienza vissuta nell'intero CdS
Destinatari	I risultati dell'indagine dedicata ai laureandi sono pubblicamente disponibili sul sito internet del Consorzio AlmaLaurea. I risultati dell'indagine fanno inoltre parte del corredo informativo all'interno del Report statistico di cui al par. 5.10.

5.18 Risultati dell'indagine sull'occupazione professionale dei laureati (scheda 6 ANVUR)

Autori	AlmaLaurea
Periodicità	Annuale
Contenuti	Condizione occupazionale dei laureati a 1, 3 e 5 anni dalla laurea
Destinatari	I risultati dell'indagine dedicata all'occupazione professionale dei laureati sono pubblicamente disponibili sul sito internet del Consorzio AlmaLaurea. I risultati dell'indagine fanno inoltre parte del corredo informativo all'interno del Report statistico di cui al par. 5.10.

5.19 Questionario di valutazione sull'esperienza di stage

Autori	AlmaLaurea e PQ
Periodicità	Al termine dello stage
Contenuti	Valutazione dell'esperienza di stage e del servizio stage di Ateneo.
Destinatari	Studenti e laureati in stage

5.20 Report sulla valutazione dell'esperienza di stage

Autori	PQ, in collaborazione con il Delegato del Rettore all'Ottimizzazione dei Rapporti fra Didattica e Mondo delle Imprese
Periodicità	Annuale
Contenuti	Report descrittivo delle valutazioni da parte degli studenti e laureati che hanno effettuato uno stage circa l'esperienza vissuta e il servizio stage di Ateneo. I risultati dell'indagine fanno inoltre parte del corredo informativo all'interno del Report statistico di cui al par. 5.10.
Destinatari	Senato Accademico, Presidi di Facoltà, Direzione, Gruppi AQ dei CdS, CP, Ufficio Career service e rapporti con le imprese

5.21 Questionario di feedback del tutor aziendale

Autori	AlmaLaurea e PQ
--------	-----------------

Periodicità	Al termine dello stage
Contenuti	Giudizio su alcuni aspetti formativi, professionali, relazionali e gestionali dello stagista. Punti di forza e di debolezza dello stagista ed eventuale proposta di continuazione dello stage/di lavoro. Valutazione del servizio stage di Ateneo.
Destinatari	Tutor aziendali degli studenti e dei laureati in stage

5.22 Report di feedback dei tutor aziendali su punti di forza e debolezza degli stagisti

Autori	Ufficio Career service e rapporti con le imprese
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>L'Ufficio Career service e rapporti con le imprese predispone un report periodico che evidenzia ai responsabili dei CdS i feedback dei contesti professionali di riferimento relativamente alla preparazione dei laureati dell'Ateneo.</p> <p>In tale report vengono valorizzate le osservazioni dei tutor aziendali relativamente agli stagisti, integrandole con l'apporto di altre fonti attivate ad hoc (survey, interviste a osservatori privilegiati, ecc.) e con quanto emerge dalla relazione diretta con esponenti aziendali.</p> <p>Il report è differenziato per Facoltà e specifica, per quanto possibile, indicazioni distinte per CdS circa i punti di forza e di debolezza segnalati dalle aziende.</p>
Destinatari	Presidi di Facoltà, PQ e Gruppi di gestione AQ dei CdS e alle CP.

5.23 Report di feedback dei contesti professionali di riferimento

Autori	Associazione laureati IULM
Periodicità	Annuale
Contenuti	<p>Il report, predisposto dall'associazione ALIULM, evidenzia i feedback dei contesti professionali di riferimento relativamente all'adeguatezza della formazione ricevuta dai laureati dell'Ateneo, anche basandosi sulla esperienza diretta degli associati.</p> <p>Nel report vengono valorizzate le osservazioni, le esperienze e le "sensazioni" dei laureati, integrandole con quanto emerge dalla relazione diretta con altri esponenti aziendali.</p> <p>Il report è differenziato per Facoltà e specifica, per quanto possibile, indicazioni distinte per CdS circa i punti di forza e di debolezza rilevati.</p>
Destinatari	Presidi di Facoltà, PQ, Gruppi di gestione AQ dei CdS, CP.

5.24 Report sulle competenze in ingresso delle matricole

Autori	Responsabile della procedura relativa ai test di ammissione (Dirigente Area Supporto alla didattica in collaborazione con Dirigente Area Servizi agli studenti e Servizio tutorato)
Periodicità	Annuale
Contenuti	Il responsabile della procedura relativa ai test di ammissione, avvalendosi della collaborazione del fornito del servizio di test, predispone annualmente una breve sintesi nella quale si rende conto dell'andamento del test sulle conoscenze in ingresso alle

Destinatari	matricole e sull'andamento generale del servizio. Presidi di Facoltà, PQ, Gruppi di gestione AQ dei CdS, CP.
-------------	---

5.25 Report sulle competenze in ingresso degli iscritti ai CdLM

Autori	Commissioni di valutazione
Periodicità	Annuale
Contenuti	Le commissioni di valutazione delle competenze in ingresso degli iscritti al primo anno delle lauree magistrali predispongono una breve sintesi per il Preside delle Facoltà di riferimento nella quale rendono conto dell'andamento delle valutazioni effettuate.
Destinatari	Presidi di Facoltà, inoltre il PQ e Gruppi di gestione AQ dei CdS e alle CP.

5.26 Questionari di valutazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche

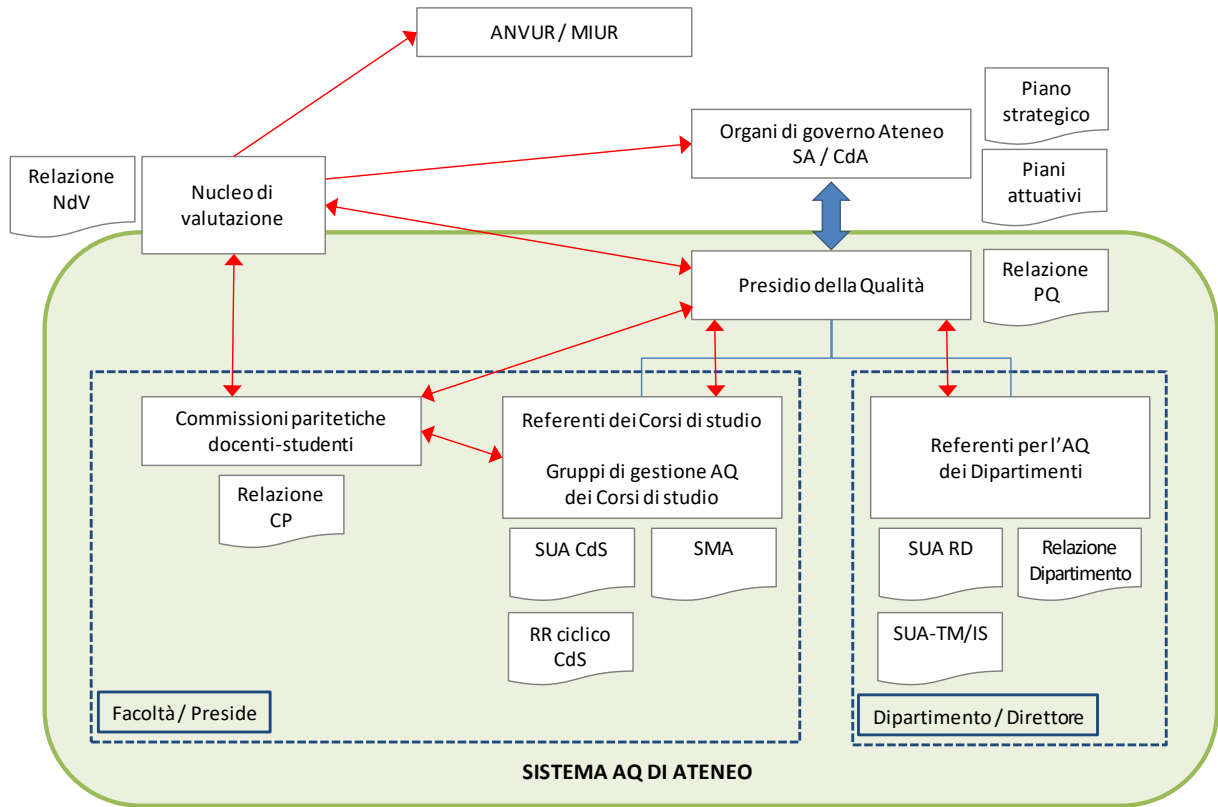
Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	La rilevazione delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti dell'esperienza di insegnamento per ogni specifico corso viene effettuata online, sulla base del questionario standard proposto dall'ANVUR (scheda 7) e integrato dall'Ateneo. In particolare le integrazioni sono state finalizzate a dare continuità alla rilevazione di alcuni elementi oggetto della rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche già autonomamente effettuata dall'Ateneo a partire dall'a.a. 2002/03. L'indagine viene pubblicata online nella pagina personale dei docenti impegnati nelle attività didattiche per l'a.a. di riferimento nel mese di giugno di ogni anno. I docenti sono stati invitati alla compilazione via email.
Destinatari	Tutti i docenti titolari di insegnamento nell'a.a. di riferimento

5.27 Risultati della raccolta delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche

Autori	PQ
Periodicità	Annuale
Contenuti	Il PQ redige annualmente un report contenente i risultati della rilevazione della raccolta delle opinioni dei docenti titolari di insegnamento sulle attività didattiche. Il report evidenzia le opinioni circa il Corso di studi, le aule, le attrezzature, i servizi di supporto, l'esperienza della docenza e l'utilizzo dei risultati.
Destinatari	Rettore, Presidi di Facoltà I risultati dell'indagine fanno inoltre parte del corredo informativo all'interno del Report statistico di cui al par 6.

6 Le interazioni e i flussi informativi per l'AQ di Ateneo

Al fine di collocare l'insieme degli attori con le loro specifiche funzioni e responsabilità e il relativo apparato documentale sopra descritto entro una mappa che favorisca un orientamento più generale all'interno del sistema di AQ di Ateneo, si propone di seguito il seguente schema sintetico.



Principali flussi informativi →

Nostra elaborazione e adattamento dello schema proposto dal prof. Fantini per l'ANVUR.

Allegato 1 - Programma annuale AQ della didattica

Periodo	Documento/Evento
Gennaio	– Nomina/conferma docenti Gruppi AQ, da verbalizzarsi in occasione del Consiglio di Facoltà
	– Inizio incarico studenti dei Gruppi AQ e delle CPDS. L'incarico è di durata biennale
	– Approvazione in Senato Accademico e nel Consiglio di Facoltà d'interesse di eventuali nuovi Corsi di studio (sezioni ordinamentali della SUA-CdS), secondo le scadenze comunicate annualmente dal Ministero con apposito Decreto
Febbraio	– Modifica ordinamento CdS in seguito all'approvazione in Senato Accademico e nel Consiglio di Facoltà d'interesse secondo le scadenze comunicate annualmente dal Ministero con apposito Decreto
	– Formazione studenti Gruppi AQ e CPDS
Marzo	– Chiusura campi ordinamentali SUA-CdS dei Corsi con modifica di ordinamento, secondo le scadenze comunicate annualmente dal Ministero con apposito Decreto
	– Stesura dei programmi degli insegnamenti per l'a.a. successivo, revisione da parte dei Gruppi AQ e loro caricamento, come da Linee guida del Presidio della qualità
	– Apertura SUA-CdS ordinamentale (a.a. successivo)
Aprile	– Incontro tra studenti Gruppo AQ e CPDS e studenti del CdS
	– Relazione del NdV sulla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (30 aprile)
Maggio	– Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (secondo semestre)
	– Chiusura SUA-CdS, secondo le scadenze comunicate annualmente dal Ministero con apposito Decreto
Giugno	– Pubblicazione indicatori ANVUR (30 giugno)
Luglio	– Invio risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche e analisi dei dati a cura dei diversi attori
Settembre	– Incontro tra i docenti titolari degli insegnamenti dei singoli Corsi di studio, con condivisione sui contenuti degli insegnamenti
	– SMA (30 settembre)
Ottobre	– Relazione annuale del NdV per ANVUR (15 ottobre)
Novembre	– Incontro tra studenti Gruppo AQ e CPDS e studenti del CdS (primariamente rivolto a studenti del I anno)
	– Pubblicazione, ogni due anni, del Bando di selezione degli studenti nei Gruppi AQ e nelle CPDS
	– Incontro di confronto annuale tra i Gruppi AQ e le rispettive Commissioni paritetiche docenti-studenti
Dicembre	– Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (primo semestre)
	– Relazione CPDS (10 dicembre)

→ Audizioni PQ (per tutti i Corsi di studio) e NdV (per i Corsi di studio selezionati) da calendarizzare annualmente