

Relazione annuale 2019 del Presidio della Qualità della Università LUM

Periodo di riferimento: 16 novembre 2018 – 31 ottobre 2019

INDICE

1. INTRODUZIONE _____	2
2. ATTIVITÀ SVOLTE DAL PQ NEL PERIODO DI RIFERIMENTO _____	3
2.1 Corsi di Studio _____	3
2.1a SUA-CdS _____	4
2.1b Monitoraggio annuale e Riesame ciclico _____	4
2.1c Questionari studenti _____	4
2.1d Monitoraggi _____	5
2.2 Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) _____	6
2.3 Attività di informazione e formazione _____	6
3. ATTIVITÀ SVOLTE DAL PQ NEL PERIODO DI RIFERIMENTO PER L'ACCREDITAMENTO PERIODICO DELL'ATENEО: STRUMENTI DELL'AQ _____	7
4. INDICAZIONI PER GLI ORGANI DI GOVERNO E SVILUPPO DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ _____	7
ALLEGATO 0 - DEFINIZIONI _____	11
ALLEGATO 1 - DOCUMENTAZIONE DELL'AQ PER L'ACCREDITAMENTO PERIODICO DELL'ATENEО _____	12
ALLEGATO 2 – MODI E TEMPI DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO _____	15

1. Introduzione

Il Presidio della Qualità (PQ) di Ateneo dell'Università LUM è attualmente costituito da:

- Prof. Angeloantonio Russo, Professore Ordinario di Economia e Gestione delle Imprese (SECS-P/08), in qualità di Presidente;
- Prof.ssa Candida Bussoli, Professore Ordinario di Economia degli Intermediari Finanziari (SECS-P/11);
- Prof. Antonello Tarzia, Professore Associato di Diritto Pubblico Comparato (IUS/21).

Del PQ, nominato con D.R. 1060/18 in data 16 novembre 2018, erano componenti inizialmente anche la Prof.ssa Maria Luisa Appio, Professore Associato di Diritto Commerciale (IUS/04) e il Prof. Michele Rubino, Professore Associato di Economia Aziendale (SECS-P/07), quest'ultimo nominato in data 19 marzo 2019 con D.R. 1008/2019. Entrambi i membri del PQ non compongono il PQ a seguito della emanazione del D.R. 1065/19 del 19 novembre 2019, che li ha nominati a comporre altri organi di Ateneo.

Le responsabilità e i compiti del PQ, definiti nella Scheda Organismi AVA, sono riportati di seguito:

- Coordinamento attività di assicurazione della qualità in base alle disposizioni triennali ricevute dagli organi di Governo;
- Definizione linee guida per procedure di autovalutazione didattica;
- Verifica e supervisione delle informazioni per la SUA dei Corsi di Studio (CdS) soprattutto per quanto riguarda la didattica erogata;
- Verifica e supervisione dell'attività di monitoraggio dei cds;
- Organizzazione e verifica delle informazioni da e per il Nucleo di Valutazione (NdV) e le Commissioni Paritetiche Docenti/Studenti (CPDS);
- Valutazione dell'efficacia degli interventi di miglioramento e delle effettive conseguenze;
- Verifica e supervisione aggiornamento delle informazioni della SUA Ricerca e Terza Missione LUM;
- Verifica e supervisione dello svolgimento delle procedure di AQ per la ricerca;
- Organizzazione e verifica flussi informativi per il NdV relativamente alla ricerca;
- Verifica e supervisione Relazione SUA Ricerca e Terza Missione LUM.

È necessario osservare che, all'atto della stesura della presente relazione, il PQ non ha ancora cominciato a occuparsi di AQ della ricerca e della terza missione a causa della sospensione da parte del MIUR e dell'ANVUR delle attività legate alla compilazione della SUA-RD e alla revisione della stessa, annunciata ma, al momento della stesura della presente relazione, non ancora resa nota. Quindi, la presente relazione riguarda solo le attività nella responsabilità del PQ relative alla didattica.

Tuttavia, il PQ ritiene che la documentazione dell'AQ della ricerca da parte delle Facoltà non possa essere ulteriormente rimandata. Pertanto, si propone di definire delle 'Linee

Guida per l'AQ della Ricerca e della Terza Missione', avendo come riferimento la 'vecchia' SUA-RD, da implementare entro il prossimo anno accademico.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel periodo di riferimento il PQ si è riunito nelle seguenti date:

- 30 novembre 2018;
- 12 dicembre 2018;
- 7 febbraio 2019;
- 20 febbraio 2019;
- 27 marzo 2019;
- 9 aprile 2019;
- 24 maggio 2019;
- 30 maggio 2019;
- 18 luglio 2019;
- 5 settembre 2019;
- 30 ottobre 2019.

I verbali delle riunioni, disponibili nell'archivio elettronico e cartaceo del PQ, documentano le attività svolte. I componenti del PQ hanno, comunque, operato anche attraverso continui scambi di posta elettronica e per via telefonica.

La presente relazione – relativa al periodo 16 novembre - 31 ottobre 2019 – è articolata nei seguenti punti:

- Attività svolte dal PQ nel periodo di riferimento per l'AQ dell'Ateneo;
- Attività svolte dal PQ nel periodo di riferimento per l'accreditamento periodico dell'Ateneo: strumenti dell'AQ;
- Indicazioni per gli Organi di Governo e iniziative per il completamento della documentazione del sistema di AQ e lo sviluppo della cultura della qualità.

2. Attività svolte dal PQ nel periodo di riferimento

Le attività per l'AQ dell'Ateneo svolte dal PQ nel periodo di riferimento sono articolate nei seguenti punti:

- Corsi di Studio (CdS);
- Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- Attività di informazione e formazione.

2.1 Corsi di Studio

Le attività del PQ relative all'AQ dei Corsi di Studio (CdS) sono illustrate nei seguenti sotto-paragrafi:

- SUA-CdS;
- Monitoraggio annuale e Riesame ciclico;
- Questionari studenti;
- Monitoraggi.

2.1a SUA-CdS

Nel periodo di riferimento, il PQ ha avuto modo di portare avanti un'attività di verifica degli adempimenti procedurali previsti dal sistema di AQ, senza avere la possibilità di entrare nel merito degli stessi. La motivazione è sostanzialmente dovuta alla necessità, riscontrata dagli Organi di Governo di Ateneo, di avviare un processo di riorganizzazione e/o istituzione degli organismi di AQ. Tale attività è durata per tutto il periodo di riferimento ed è culminata nella nomina degli organismi di AQ con D.R. 1065/2019 del 19.11.2019.

Nell'ambito delle attività di verifica svolte dal PQ, l'esame delle SUA-CdS ha, in particolare, evidenziato l'opportunità della definizione di linee guida per l'AQ dei CdS e, quindi, per la compilazione della SUA-CdS, completate nel mese di ottobre 2019 e quindi proposte per l'approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo (cfr. § 3).

L'esame delle SUA-CdS ha anche evidenziato l'opportunità di proporre un template della SUA-CdS, al fine di omogeneizzare le modalità di compilazione da parte di tutti i CdS dell'Ateneo. Il PQ intende proporre detto template prima dell'avvio del processo di definizione delle SUA-CdS 2020.

2.1b Monitoraggio annuale e Riesame ciclico

Nel periodo di riferimento il PQ ha ritenuto opportuno definire delle linee guida per il monitoraggio annuale e, quindi, per la compilazione della SMA. La predisposizione delle linee guida è andata avanti fino al mese di ottobre 2019, per il successivo invio e approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo (cfr. § 3).

Il PQ aveva proposto la compilazione del primo Rapporto di Riesame Ciclico (RRC) da parte degli organi competenti nel periodo settembre/novembre 2019. L'Ateneo ha tuttavia ritenuto preferibile richiedere agli organi competenti la compilazione del RRC nel periodo gennaio-marzo 2020, in modo da poter tenere in adeguata considerazione le eventuali proposte che saranno formulate dalle CPDS nelle relazioni annuali 2019.

Il PQ ha comunque provveduto a definire delle linee guida per il riesame ciclico e, quindi, per la compilazione dei RRC. Anche la predisposizione di tali linee guida è andata avanti nel mese di ottobre 2019 per il successivo invio e approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo (cfr. § 3).

2.1c Questionari studenti

Tenuto conto che l'ANVUR ha presentato una proposta di revisione delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti e dei laureandi sul processo formativo nel suo complesso (luglio 2019), il PQ ha ritenuto opportuno rimandare la revisione dei questionari e delle relative modalità di rilevazione a quando la proposta dell'ANVUR diventerà definitiva.

Il PQ ha comunque provveduto a definire delle linee guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e dai laureati e la pubblicizzazione e l'utilizzazione dei relativi risultati (LG Questionari), completate nel mese di novembre 2019 e successivamente proposte per l'approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo (cfr. § 3).

In particolare, il PQ ha ridefinito il sistema di valutazione dell'attività didattica rispetto a quanto effettuato in Ateneo fino all'a.a. 2017-2018. In breve, per quanto riguarda il monitoraggio della valutazione della didattica, al fine di misurare in modo univoco e sintetico le principali evidenze ricavate dalla compilazione dei questionari, l'analisi è stata strutturata in due gruppi: Organizzazione della didattica e Valutazione della didattica. Nel primo gruppo – Organizzazione della didattica - sono state inserite le domande che riguardano:

- a) Per gli studenti frequentati: le conoscenze preliminari (Q1) (molto importanti per quanto riguarda gli insegnamenti successivi al primo anno di corso collegati all'apprendimento di conoscenze di base delle materie), il carico di studi (Q2), adeguatezza del materiale didattico (Q3), le informazioni sulle modalità di esame (Q4), il rispetto degli orari delle attività didattiche (Q5) e l'interesse agli argomenti trattati (Q11);
- b) Per gli studenti non frequentanti: le conoscenze preliminari (Q1) (molto importanti per quanto riguarda gli insegnamenti successivi al primo anno di corso collegati all'apprendimento di conoscenze di base delle materie), il carico di studi (Q2), adeguatezza del materiale didattico (Q3), le informazioni sulle modalità di esame (Q4) e l'interesse agli argomenti trattati (Q6).

Nel secondo gruppo – Valutazione della didattica – sono inserite le domande che riguardano:

- a) Per gli Studenti frequentati: se il docente stimola l'interesse verso la materia (Q6), se espone gli argomenti in modo chiaro (Q7), se le attività integrative risultano utili all'apprendimento (Q8), se l'insegnamento è svolto in maniera coerente a quanto indicato nel sito web del corso (Q9) e se il docente è reperibile per spiegazioni e chiarimenti(Q10);
- b) Per gli studenti non frequentati: si richiede solamente la reperibilità del docente (Q5).

La struttura del questionario è stata completata con la sezione relativa ai suggerimenti da parte degli studenti, sia frequentanti che non frequentanti.

2.1d Monitoraggi

Le Linee Guida AVA 2.0 evidenziano l'esigenza di monitorare i seguenti aspetti (requisiti R1 e R2), oggetto di valutazione da parte delle CEV in occasione delle visite in loco per l'accreditamento periodico degli Atenei:

- rapporto studenti/docenti;
- quantità di ore di docenza assistita erogata dalle Facoltà Dipartimentali, in relazione con la quantità di ore di docenza teorica erogabile;
- adeguatezza delle infrastrutture e del personale TA per la didattica;
- gestione dei servizi per gli studenti;
- adeguatezza del sistema informativo di Ateneo.

Nel periodo di riferimento della presente relazione, il PQ, con modalità ancora informali ma comunque efficaci, si è pertanto preoccupato di controllare che:

- il rapporto studenti/docenti e la quantità di ore di docenza assistita erogata dalle Facoltà, in relazione con la quantità di ore di docenza teorica erogabile, rispettassero i requisiti stabiliti nei documenti ministeriali;
- i questionari degli studenti non evidenziassero particolari problemi relativi a infrastrutture e servizi per gli studenti;
- il sistema informativo di Ateneo disponesse e rendesse disponibili agli organi competenti le informazioni richieste dalle schede SUA-CdS e necessarie ai fini dei riesami annuale e ciclico.

A questo riguardo, il PQ non ha rilevato aree di miglioramento degne di essere segnalate. La documentazione dell'attività svolta è comunque disponibile sul sito del PQ. Il PQ ha inoltre formalmente definito il calendario e le modalità di svolgimento per i monitoraggi di propria competenza (cfr. § 3).

2.2 Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

Nelle more dell'approvazione delle linee guida per il monitoraggio e il riesame ciclico da parte degli Organi di Governo, il PQ ha avviato nei mesi di settembre e ottobre 2019 degli incontri informali con i membri delle CPDS. È necessario rilevare che la composizione delle CPDS è parzialmente cambiata nel mese di novembre 2019, ove con D.R. 1965/19 del 19 novembre 2019 sono stati nominati i nuovi Organismi AVA di Ateneo, attualmente in carica. Gli incontri informali tra PQ e membri delle CPDS hanno consentito di pianificare la predisposizione delle bozze delle Relazioni 2018, la cui consegna è stata posticipata al mese di dicembre 2019, per la successiva attività di monitoraggio da parte del PQ pianificata per il mese di gennaio 2020 e invio della versione finale al Senato Accademico e al Nucleo di Valutazione, entro il 31 gennaio 2020.

La documentazione dell'attività svolta è comunque disponibile sul sito del PQ.

L'attività svolta ha evidenziato l'opportunità della definizione di linee guida per le CPDS e, quindi, per la compilazione della relazione annuale, completate nel mese di ottobre 2019. Successivamente le linee guida sono state sottoposte per approvazione da parte degli Organi di Governo dell'Ateneo (cfr. § 3).

2.3 Attività di informazione e formazione

Nel periodo di riferimento il PQ ha lavorato alla predisposizione di una bozza di piano di comunicazione e informazione al fine di favorire la diffusione della cultura della qualità in Ateneo. La bozza di piano di comunicazione è stata predisposta nel mese di luglio 2019 e inviata agli Organi di Governo nel mese di settembre 2019. L'attuazione del piano di comunicazione è stata stimata a partire dall'a.a. 2019-2020.

3. Attività svolte dal PQ nel periodo di riferimento per l'accreditamento periodico dell'Ateneo: strumenti dell'AQ

L'Allegato 1 elenca la documentazione che il PQ ritiene necessario rendere disponibile ai fini dell'accreditamento periodico da parte dell'ANVUR.

Nel corso del periodo di riferimento della presente relazione, il PQ ha provveduto a definire e completare le linee guida di propria competenza.

Oltre alle linee guida già citate nei paragrafi precedenti, e cioè:

- Linee Guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e l'utilizzazione dei relativi risultati (LG Questionari);
- Linee Guide per il monitoraggio annuale e il riesame ciclico;
- Linee Guida per le CPDS;

sono state definite anche le seguenti linee guida:

- Linee Guida per i flussi informativi e la comunicazione interna;
- Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti;
- Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ;
- Linee Guida per la gestione dei servizi di orientamento per gli studenti.

A conclusione del periodo di riferimento risultano, invece, ancora in fase di predisposizione e/o ultimazione:

- Linee Guida per l'AQ della ricerca e della terza missione (Linee Guida AQ Ricerca/TM), per le motivazioni già esposte in 1. Introduzione.
- Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari in coerenza con l'approccio AVA (LG AQ CdS);
- Linee Guida per la progettazione dei CdS (*da consultazione delle PI a definizione del piano di studio e delle caratteristiche degli insegnamenti comprese*);
- Linee Guida per l'ammissione ai CdS.

Si ritiene che la definizione delle linee guida sopra elencate doti l'Ateneo di un sistema di AQ completo e assolutamente coerente con le Linee Guida AVA 2.0.

4. Indicazioni per gli Organi di Governo e Sviluppo della cultura della qualità

L'AQ richiede:

1. la definizione della visione della qualità, della politica per la qualità e della politica per l'AQ, oltreché del piano strategico, da parte degli Organi di Governo;
2. la definizione del sistema di AQ, in coerenza con i requisiti nazionali e la politica per l'AQ dell'Ateneo. A questo proposito si osserva che un 'sistema di AQ' deve:
 - individuare i macro-processi che caratterizzano l'AQ di didattica, ricerca e terza missione dell'Ateneo, in coerenza con quanto stabilito nel documento ANVUR

‘Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari - Linee Guida’, a loro volta coerenti con il documento ‘*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*’;

- definire la struttura organizzativa per la realizzazione della politica per la qualità di didattica, ricerca e terza missione e la gestione dell’assicurazione della qualità, in una prospettiva di miglioramento continuo e al fine dell’accreditamento iniziale e periodico dell’Ateneo.
3. Lo sviluppo della cultura della qualità da parte di tutti gli operatori dell’Ateneo, e cioè sia la conoscenza e condivisione della visione della qualità, della politica per la qualità, della politica per l’AQ e del sistema di AQ dell’Ateneo sia la consapevolezza e l’assunzione delle responsabilità per l’AQ, per quanto di competenza, da parte di tutte le parti interessate interne (personale docente, TA, studenti).

Con riferimento al punto 1, le Linee Guida AVA 2.0 richiedono che ogni Ateneo definisca:

- la ‘visione della qualità’ di didattica, ricerca e terza missione;
- la ‘politica per la qualità’ di didattica, ricerca e terza missione, per la realizzazione della visione della qualità;
- la politica per l’AQ della didattica (ma anche di ricerca e terza missione, anche se non esplicitamente richieste dalle Linee Guida AVA 2.0), per la gestione dei processi per la realizzazione delle politiche per la qualità¹.

In considerazione del fatto che l’Ateneo non si era ancora dotato di un documento che definisca la visione della qualità e la politica per la qualità e per l’AQ di didattica, ricerca e terza missione, nella riunione del 20 febbraio 2019 il PQ ha approvato la bozza del documento “Piano della Qualità di Ateneo”, successivamente inviato agli Organi di Governo per approvazione.

Anche se il PQ non ha competenze per quanto riguarda la definizione del piano strategico, si ritiene comunque opportuno formulare le seguenti osservazioni con riferimento al piano strategico 2019-2021 in via di definizione, a partire dai risultati del piano strategico 2016-2018:

- sulla base di quanto richiesto dall’indicatore R1.A.1 delle Linee Guida AVA 2.0, la pianificazione strategica deve essere articolata in obiettivi chiaramente definiti, realizzabili e verificabili, che tengano conto della missione dell’Ateneo, della programmazione ministeriale, del contesto socio-economico di riferimento, delle potenzialità di sviluppo scientifico e didattico dell’Ateneo e delle risorse necessarie e disponibili;
- ai fini della sua credibilità, il piano strategico deve essere anche ‘completo’, e cioè, oltre agli obiettivi strategici, deve definire anche le azioni per il loro perseguimento e i relativi target di risultato (‘obiettivi operativi’) e temporali, le responsabilità per il perseguimento degli obiettivi, le risorse da impegnare/utilizzare ai fini del loro perseguimento, gli indicatori di risultato attraverso i quali tenere sotto controllo gli stati di avanzamento e valutare i risultati raggiunti. In particolare, nel caso di obiettivi pluriennali, il piano strategico deve anche definire obiettivi ‘intermedi’ (ad esempio,

¹ Il significato da attribuire ai termini ‘qualità’, ‘visione della qualità’, ‘politica per la qualità’, ‘assicurazione della qualità’, ‘politica per l’AQ’ è riportato nell’Allegato 0 – Definizioni.

target di risultato da raggiungere annualmente) e le responsabilità e modalità del relativo monitoraggio;

- sulla base di quanto richiesto dall'indicatore R1.B.2 delle Linee Guida AVA 2.0, la politica e la programmazione dell'offerta formativa devono tenere conto delle esigenze delle parti interessate e del contesto territoriale, nazionale e internazionale di riferimento;
- sulla base di quanto richiesto dall'indicatore R4.A.1 delle Linee Guida AVA 2.0, gli obiettivi di ricerca devono essere coerenti con le potenzialità e i problemi evidenziati dai risultati della VQR.

Si ritiene che il piano strategico dell'Ateneo dovrebbe essere definito tenendo conto delle esigenze sopra esposte e dare chiara evidenza di quanto richiesto dalle Linee Guida AVA 2.0. In particolare, l'esigenza di completezza dovrebbe essere soddisfatta per tutti gli obiettivi identificati dal piano strategico.

Con riferimento al punto 2, in considerazione del fatto che l'Ateneo non si è ancora dotato di un documento che definisca il sistema di AQ dell'Ateneo, si rimanda a quanto detto con riferimento al punto 1 all'approvazione della bozza di Piano della Qualità di Ateneo.

Con riferimento al punto 3, con l'a.a. 2019/20 il PQ intende formalizzare l'attività di informazione e formazione svolta finora in modo informale, attraverso l'organizzazione di specifici incontri di in-formazione all'AQ, a favore in particolare dei componenti degli organi e delle strutture con specifiche responsabilità nell'AQ dell'Ateneo e delle strutture didattiche e di ricerca, ma anche alla formazione all'AQ di tutti gli operatori dell'Ateneo. È opinione del PQ che tale attività sia particolarmente utile, se non necessaria, per quegli organi e strutture che, per evidenti motivi, sono soggetti a frequenti cambiamenti nella loro composizione, CPDS e Gruppi di AQ della didattica in primis.

A tal proposito, al momento dell'approvazione della presente relazione è già stato programmato lo svolgimento dei seguenti incontri e seminari:

Quando	Chi	Perché
21-22/11/2019	CPDS	Indicazioni su compilazione Relazione annuale 2019
	Gruppi di AQR	Indicazioni su riesame come da Indicatore ANVUR R4.B
Entro 31/12/2019	Gruppi AQD	Analisi SMA 2019 e Indicazioni su compilazione RRC
Entro 15/01/2020	Gruppi AQR	Indicazioni su compilazione SUA-RD e SUA-TM/IS
Entro 31/01/2020	CPDS	Analisi Relazioni annuali 2019 e Indicazioni su responsabilità e compiti delle CPDS
Entro febbraio	Tutto il personale dell'Ateneo	Seminario 'Dimensione europea della formazione universitaria'
		Seminario 'AQ della didattica, della ricerca e della terza missione'

Entro 31/03/2020	Gruppi di AQD	Indicazioni su compilazione SUA-CdS
---------------------	---------------	-------------------------------------

Allegato 0 - Definizioni

Con **'qualità'** si intende sia il valore degli obiettivi e dei requisiti (esigenze e aspettative) per la qualità dell'Ateneo sia il grado (livello) di raggiungimento degli obiettivi e di soddisfacimento dei requisiti stabiliti.

Il 'valore' di obiettivi e requisiti deve essere misurato, in primis, in base alla loro coerenza con le necessità e le aspettative delle parti interessate.

Con **'visione della qualità'** si intende l'"aspirazione" (quello a cui aspira) / l'"ambizione" dell'Ateneo per quanto riguarda la qualità.

In pratica, le Linee Guida AVA 2.0, con 'visione della qualità', intendono sia l'ambizione sia i requisiti dell'Ateneo relativi alla qualità.

Con **'politica per la qualità'** si intendono gli orientamenti e indirizzi dell'Ateneo relativi alla qualità, per la realizzazione della visione della qualità.

In generale, la politica per la qualità deve essere allineata con la visione della qualità.

Inoltre, sempre in generale, la politica per la qualità fornisce un quadro di riferimento per la definizione degli 'obiettivi per la qualità'.

Pertanto, requisiti (esigenze e aspettative) e obiettivi per la qualità, spesso, si corrispondono.

Secondo il sistema AVA 2.0, ogni Ateneo deve definire, oltre alla propria 'visione della qualità' di didattica, ricerca e terza missione, le proprie 'politiche per la qualità' di didattica, ricerca e terza missione, per la realizzazione della visione della qualità.

Con **'assicurazione della qualità'** (AQ) si intende l'insieme delle attività o, meglio, dei processi per la definizione degli obiettivi e dei requisiti per la qualità e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti e, quindi, l'insieme dei processi che devono essere gestiti per 'dare fiducia' che gli obiettivi saranno raggiunti e requisiti relativi alla qualità saranno soddisfatti.

Con **'politica per l'AQ'** si intendono gli orientamenti e indirizzi relativi a (lla gestione de)i processi per la definizione degli obiettivi e per il raggiungimento degli obiettivi e il soddisfacimento dei requisiti.

Secondo il sistema AVA 2.0, ogni Ateneo deve definire la propria politica per l'AQ della didattica almeno relativamente alla progettazione dei CdS e dell'offerta formativa (Linee Guida AVA 2.0, documento 'Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei CdS e dell'offerta formativa', pag. 36).

Con **'sistema di AQ'** si intendono i macro-processi che caratterizzano l'AQ dell'Ateneo e la struttura organizzativa (posizioni di responsabilità e relativi compiti) per la gestione dell'assicurazione della qualità.

Allegato 1 - Documentazione dell'AQ per l'accreditamento periodico dell'Ateneo

a) Organi di Governo

- a1. Statuto, Regolamento generale di Ateneo, Regolamento didattico di Ateneo
- a2. Visione della qualità e Politica per la qualità di didattica, ricerca e terza missione
- a3. Piano strategico triennale di Ateneo per didattica, ricerca, terza missione e internazionalizzazione
- a4. Politica e programmazione dell'offerta didattica
- a5. Sistema di AQ (*comprende Macro-processi e Struttura organizzativa per l'AQ dell'Ateneo*)
- a6. Riesame periodico degli Organi di Governo (*con stato di attuazione del piano strategico al ...*)
- a7. Linee di indirizzo relative al reclutamento del personale docente
- a7bis. Requisiti richiesti per l'accesso alle posizioni di docente a contratto e relativi criteri di selezione/scelta
- a7ter. Documentazione della sostenibilità dell'offerta formativa per una durata pari almeno a quella di un ciclo dei CdS
- a8. Documentazione relativa alla programmazione e realizzazione delle iniziative per la crescita e l'aggiornamento delle competenze scientifiche e didattiche del corpo docente
- a9. Documentazione relativa ai criteri e alle modalità di distribuzione ai Dipartimenti delle risorse per la ricerca (economiche e di personale) e ai criteri di distribuzione di incentivi e premialità
- a10. Documentazione relativa agli strumenti e indicatori per la valutazione periodica della qualità dei risultati della ricerca

b) CdS

- b1. Regolamento didattico del CdS
- b2. Schede insegnamenti

c) Gruppi di AQD

- c1. SUA-CdS
- c2. Scheda di Monitoraggio Annuale
- c3. Rapporto di Riesame Ciclico

d) Dipartimenti

- d1. Istituzione di nuovi CdS
- d2. CV docenti

- d3. Documentazione relativa ai criteri e alle modalità di distribuzione delle risorse per la ricerca (economiche e di personale) e ai criteri di distribuzione di incentivi e premialità
- d4. Documentazione della programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi, in coerenza con il progetto del Dipartimento

e) Gruppo di AQR

e1. SUA-RD

La SUA-RD deve contenere:

- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ della ricerca e della terza missione (in particolare: adeguatezza del monitoraggio, dell'analisi e del miglioramento dei risultati della ricerca e delle attività di terza missione) *(a livello Dipartimenti)*
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle strutture e risorse di sostegno alla ricerca e dell'efficacia del sostegno alle attività dipartimentali dei servizi di supporto alla ricerca *(a livello Dipartimenti)*

e2. SUA TM/IS

f) Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

f1. Relazione annuale della CPDS

g) Presidio della Qualità

g1. Relazione annuale del Presidio

La relazione annuale del Presidio deve contenere:

- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza dei flussi informativi
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della comunicazione interna
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle schede SUA-CdS e dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ dei CdS
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuale
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione dei Rapporti di Riesame Ciclico
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle Relazioni annuali delle CPDS
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza del rapporto studenti/docenti
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della quantità di ore di docenza assistita erogata dai Dipartimenti, in relazione con la quantità di ore di docenza teorica erogabile
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle infrastrutture e del personale TA per la didattica

- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della gestione dei servizi per gli studenti
 - Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza del sistema informativo di Ateneo
 - Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle schede SUA-RD e SUA-TM/IS
- g2. Linee Guida per i flussi informativi e la comunicazione interna
- g3. Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti
- g4. Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio universitari in coerenza con l'approccio AVA (LG AQ CdS)
- g5. Linee Guida per la progettazione dei CdS (*da consultazione delle PI a definizione del piano di studio e delle caratteristiche degli insegnamenti comprese*)
- g6. Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ
- g7. Linee Guida per l'ammissione ai CdS
- g8. Linee Guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e l'utilizzazione dei relativi risultati (LG Questionari)
- g9. Linee Guida per la gestione dei servizi di orientamento per gli studenti
- g10. Linee Guida per il monitoraggio annuale e il riesame ciclico
- g11. Linee Guida per le CPDS
- g12. Linee Guida per l'AQ della ricerca e della terza missione (LG AQ Ricerca/TM)

h) Nucleo di Valutazione (NdV)

h1. Relazione annuale del NdV (*per la parte relativa alla rilevazione delle opinioni degli studenti*)

h2. Relazione annuale del NdV (per la parte AVA)

La relazione annuale del NdV deve contenere:

- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ della ricerca e della terza missione (in particolare: adeguatezza del monitoraggio dei risultati della ricerca e del monitoraggio delle attività di terza missione e dell'analisi del loro impatto; adeguatezza ed efficacia del monitoraggio e del miglioramento della qualità della ricerca e della terza missione) (*a livello Ateneo*)
- Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle infrastrutture, dei servizi e del personale TA per la ricerca (*a livello Ateneo*)

Allegato 2 – Modi e tempi delle attività di monitoraggio

Monitoraggio	Come	Quando	Documentazione del monitoraggio
Monitoraggi nella responsabilità del Presidio della Qualità			
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza dei flussi informativi	Verifica delle date di ricevimento e di comunicazione della messa sul sito	Prima della compilazione della Relazione annuale del PQ	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della comunicazione interna	Esame dei verbali di Organi di governo, NdV, PQ, CPDS, Gruppi di AQD, Gruppi di AQR	Prima della compilazione della Relazione annuale del PQ	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle schede SUA-CdS e dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ dei CdS	Esame delle SUA-CdS rispetto a LG AQ CdS	Come da quanto stabilito in 'Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ'	Relazione con osservazioni, commenti e indicazioni per la revisione e Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle Schede di Monitoraggio annuale	Esame delle SMA rispetto a LG SMA	Come da quanto stabilito in 'Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ'	Relazione con osservazioni, commenti e indicazioni per la revisione e Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione dei Rapporti di riesame ciclico	Esame dei RRC rispetto a LG RRC	Come da quanto stabilito in 'Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ'	Relazione con osservazioni, commenti e indicazioni per la revisione e Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle Relazioni annuali delle CPDS	Esame delle Relazioni annuali delle CPDS rispetto a LG CPDS	Come da quanto stabilito in 'Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ'	Relazione con osservazioni, commenti e indicazioni per la revisione e Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza del rapporto studenti/docenti	Esame della SUA-CdS, Sez. Amministrativa, Didattica erogata	Dopo compilazione SUA-CdS, Sez. Amministrativa, Didattica erogata	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della quantità di ore di docenza assistita erogata dai Dipartimenti, in relazione con la quantità di ore di docenza teorica erogabile	Esame della SUA-CdS, Sez. Amministrativa, Didattica erogata	Dopo compilazione SUA-CdS, Sez. Amministrativa, Didattica erogata	Verbale PQ

Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle infrastrutture e del personale TA per la didattica	Esame della SUA-CdS - Quadri B4 rispetto a LG AQ CdS, Relazione annuale CPDS, Risultati Questionari laureandi	Prima della compilazione della Relazione annuale del PQ	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della gestione dei servizi per gli studenti	Esame della SUA-CdS - Quadri B5 rispetto a LG AQ CdS, Relazione annuale CPDS, Risultati Questionari laureandi	Prima della compilazione della Relazione annuale del PQ	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza del sistema informativo di Ateneo	Disponibilità dei risultati del processo formativo dei CdS (SUA-CdS - Quadro C1) rispetto a LG AQ CdS	Prima della compilazione della Relazione annuale del PQ	Verbale PQ
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza della compilazione delle schede SUA-RD e SUA-TM/IS	Esame delle SUA-RD e SUA-TM/IS rispetto a LG SUA-RD e TM/IS	Come da quanto stabilito in 'Programmazione delle attività e scadenze di attuazione dell'AQ'	Relazione con osservazioni, commenti e indicazioni per la revisione e Verbale PQ
Monitoraggi nella responsabilità del Nucleo di Valutazione			
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ della ricerca e della terza missione (in particolare: adeguatezza del monitoraggio dei risultati della ricerca e del monitoraggio delle attività di terza missione e dell'analisi del loro impatto; adeguatezza ed efficacia del monitoraggio e del miglioramento della qualità della ricerca e della terza missione) (a livello Ateneo)	Esame della documentazione del monitoraggio dei risultati della ricerca e del monitoraggio delle attività di terza missione e dell'analisi del loro impatto e della documentazione del monitoraggio e del miglioramento della qualità della ricerca e della terza missione a livello Ateneo (Verballi degli Organi di governo)	Dopo compilazione SUA-RD e SUA-TM/IS	Verbale NdV
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle infrastrutture, dei servizi e del personale TA per la ricerca (a livello Ateneo)	Esame dei verbali degli Organi di governo	Dopo compilazione SUA-RD	Verbale NdV
Monitoraggi nella responsabilità dei Gruppi di AQR			
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia dei processi dell'AQ della ricerca e della terza missione (in particolare: adeguatezza	Esame della documentazione del monitoraggio, dell'analisi e del miglioramento dei risultati della ricerca e delle attività di terza missione a livello	Dopo compilazione SUA-RD e SUA-TM/IS	Verbale Gruppo AQR

Presidio della Qualità

del monitoraggio, dell'analisi e del miglioramento dei risultati della ricerca e delle attività di terza missione) <i>(a livello Dipartimenti)</i>	Dipartimenti (Verbali del Consiglio di Dipartimento)		
Documentazione del monitoraggio dell'adeguatezza delle strutture e risorse di sostegno alla ricerca e dell'efficacia del sostegno alle attività di ricerca dei servizi di supporto alla ricerca <i>(a livello Dipartimenti)</i>	Esame dei verbali del Consiglio di Dipartimento	Dopo compilazione SUA-RD	Verbale Gruppo AQR