



Il Sistema di Assicurazione della Qualità

SAQ

dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca



Approvato:	Approvato dal Senato accademico nella seduta del 14 ottobre 2024 e dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 29 ottobre 2024 in revisione totale del documento “Il sistema di qualità d’ateneo - Struttura organizzativa e responsabilità” (2018)
Revisione n. 1:	Approvato dal Senato accademico nella seduta dell’8 ottobre 2025 e dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 21 ottobre 2025

INDICE

Glossario e abbreviazioni	3
Introduzione	7
<i>Premessa</i>	7
<i>Normativa e documenti</i>	8
Sezione 1. L'Assicurazione della qualità in Ateneo	10
1.1 Attori e ruoli	11
1.1.1. Gli Organi di governo	12
1.1.2. Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)	12
1.1.3. Il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo (NdV)	14
1.1.4. La Cabina di Regia (CdR)	14
1.1.5. La componente studentesca	15
1.1.6. Le strutture amministrative a supporto dei processi di Assicurazione della Qualità	15
1.1.6.1. Il Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità (Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)	16
1.1.6.2. Il Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)	16
1.2 Il sistema di raccolta dei dati	17
1.2.1 I Cruscotti	17
1.2.2 Le indagini di soddisfazione e l'utilizzo dei risultati	18
1.2.2.1. La condivisione dei risultati sulla Soddisfazione dei Servizi	18
1.2.2.2 La condivisione dei risultati sul Benessere Organizzativo	19
1.2.2.3 L'utilizzo dei risultati	19
1.2.3 Rilevazione dell'Opinione degli Studenti, dei Laureandi, dei Dottorandi e dei Dottori di Ricerca	20
1.2.3.1 Opinione degli Studenti	20
1.2.3.2 Opinione dei Laureandi e Laureati	20
1.2.3.3 Opinione dei Dottorandi e Dottori di Ricerca	20
1.3 Flussi comunicativi	21
Sezione 2. L'Assicurazione della Qualità della Didattica	24
2.1 Attori e ruoli	24
2.1.1. Gli Organi di governo	24
2.1.2. Il Presidio di Qualità - Ramo Didattica (PQA-RD)	24
2.1.3. Il Nucleo di Valutazione (NdV)	25
2.1.4. I Corsi di Studio e i Dipartimenti	25
2.1.5. Le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS)	27
2.1.6. Gruppi di Gestione dell'Assicurazione di Qualità dei CdS	27
2.1.7. L'Assicuratore della Qualità dei Corsi di Studio	29
2.1.8. I Corsi di Dottorato di Ricerca	29
2.1.9. Altri uffici, settori e aree di rilievo per i processi di Assicurazione della Qualità nella Didattica	29
2.1.9.1 Settori Servizi Didattici e Servizi agli Studenti (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)	29
2.1.9.2 Settore Orientamento (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)	30
2.1.9.3 Ufficio Certificazioni digitali e supporto ai progetti di innovazione didattica (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)	30
2.1.9.4 Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)	31
2.1.9.5 Professional Sviluppo Progetti Complessi (Area Sistemi Informativi)	31
2.1.9.6 Settore Servizi Digitali per la Didattica (Area Sistemi Informativi)	32
2.2 Il sistema di raccolta dei dati	32

2.3 Flussi comunicativi	33
Sezione 3. L'Assicurazione della Qualità della Ricerca, della Valorizzazione della Ricerca e del Public Engagement	34
3.1 Attori e ruoli	35
3.1.1. Il Presidio di Qualità Ramo Ricerca (PQA-RR)	35
3.1.2. Il Nucleo di Valutazione (NdV)	36
3.1.3. I Dipartimenti	36
3.1.3.1 Fatti e persone della Ricerca (ex Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca)	37
3.1.4. I Corsi di Dottorato di Ricerca	38
3.1.5. Altri uffici, settori e aree di rilievo per i processi di Assicurazione della Qualità nella Ricerca	38
3.1.5.1 Settori afferenti all'Area Ricerca e Terza missione	38
3.1.5.2 Gli Uffici Ricerca nei Centri Servizi	39
3.1.5.3 Il Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)	39
3.1.5.4 L'ufficio Ricerca Clinica (BiCRO)	40
3.2 Il Sistema di raccolta dei dati	40
3.3 Flussi comunicativi	41
Sezione 4. Il Riesame	43
4.1 Il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità	43
4.2 Il Riesame del Sistema di Governo	44

Glossario e abbreviazioni

Abbreviazione	Nome esteso	Note
e		
AdQ	Struttura Amministrativa di Assicurazione della Qualità	Struttura amministrativa centrale che monitora, supervisiona e gestisce in trasparenza tutti i processi coinvolti nella qualità, sia dal lato AVA che dal lato ISO.
ANS	Anagrafe Nazionale degli Studenti	Repository ministeriale di informazioni sulle carriere degli studenti delle Università italiane. I dati tratti da ANS sono forniti dalle Università, e consentono al MUR e all'ANVUR di pubblicare, ogni anno, gli indicatori delle SMA.
AQ	Assicurazione di Qualità	Insieme di processi, tanto d'impulso quanto di controllo, volti al conseguimento, mantenimento e miglioramento dell'aderenza tra gli obiettivi dichiarati dall'Ateneo e i risultati da esso conseguiti, nel rispetto dei principi di trasparenza, accountability ed engagement dichiarati nelle ESG 2015.
	<i>Oppure, forma breve per: Docente/i Responsabile/i Dipartimentale/i della Assicurazione della Qualità della Didattica e/o dei CdS</i>	Nel GAQ, il “docente responsabile AQ” della didattica coadiuva il docente responsabile del monitoraggio annuale e del riesame ciclico in tutte le attività, si interfaccia con gli assicuratori della qualità della didattica dei CdS afferenti al dipartimento, svolge altre funzioni coinvolte nella gestione in qualità del CdS, in stretta connessione con il PQA.
	<i>Docente/i Responsabile/i Dipartimentale/i dell'Assicurazione della Qualità della Ricerca</i>	Comprende almeno un docente, più spesso un gruppo di docenti, con compiti di impulso e monitoraggio riguardo ai processi di assicurazione della qualità della ricerca.
	<i>Docente Responsabile Dipartimentale della Assicurazione della Qualità nell'ambito della Terza Missione</i>	Comprende almeno un docente con compiti di impulso e monitoraggio verso i processi di assicurazione della qualità della Terza Missione. In alcuni dipartimenti questa figura può coincidere con il docente responsabile dell'assicurazione della qualità della ricerca.
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento	Denominazione del processo di certificazione della qualità impostato e supervisionato da ANVUR per le università italiane, in prospettiva europea e all'interno del quadro definito dal Bologna Process. Per brevità, con “AVA 1” ci si riferisce alla prima versione del processo (vigente dal febbraio 2013 al 2017), con “AVA 2” ci si riferisce alla versione rivisitata (vigente dal

2017 al 2022), “con AVA 3” ci si riferisce alla versione vigente dal 2022.

CCD	Consiglio di Coordinamento Didattico	Struttura di coordinamento dei CdS di cui fanno parte tutti i docenti di uno (o più) CdS, interni o esterni all’Ateneo. La maggior parte dei CCD cura un solo CdS; alcuni coordinano le attività di un CdS triennale e di un CdS magistrale che costituisce il proseguimento tematico del primo. È coordinato da un Presidente di CDD, che in quasi tutti i casi svolge anche la funzione di docente responsabile del monitoraggio annuale e del riesame ciclico dei CdS nel GAQ.
CDD	Consiglio di Dipartimento	Organo deliberante che comprende docenti e ricercatori afferenti al Dipartimento e in cui sono rappresentati anche studenti, assegnisti, specializzandi e dottorandi, oltre al personale tecnico-amministrativo.
CdS	Corso di Studio	Può indicare una laurea triennale, una magistrale biennale, una magistrale a ciclo unico.
CPDS	Commissione Paritetica Docenti - Studenti	Commissione costituita a livello dipartimentale, composta da docenti e studenti, con il compito di monitorare e di esprimere pareri e valutazioni sull’andamento dei CdS afferenti al Dipartimento.
EHEA	European Higher Education Area	Spazio Europeo dell’Istruzione Superiore; lo spazio si riconosce nelle indicazioni del Bologna Process, aderisce a linee guida comuni per l’accreditamento della qualità delle attività di formazione superiore (si veda ESG 2015), e a programmi comuni di mobilità (come Erasmus+); si è esteso fino a comprendere 48 paesi, alcuni dei quali extraeuropei.
ERA	European Research Area	Spazio europeo unificato, aperto al mondo, in cui la conoscenza scientifica, la tecnologia e i ricercatori, circolano liberamente.
ESFRI	European Strategy Forum on Research Infrastructures	Le Infrastrutture di Ricerca ESFRI (European Strategy Forum on Research Infrastructures) sono strutture, risorse o servizi di natura unica, individuate dalle comunità di ricerca europee per condurre e sostenere attività di ricerca di alto livello nei loro settori.
ESG 2015	European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the EHEA	Documento di indirizzo politico sui criteri per l’accreditamento, la certificazione e, in prospettiva, il reciproco riconoscimento delle attività di formazione universitaria; licenziato dall’Assemblea dei Ministri dell’EHEA dopo il meeting di Yerevan, 2015.
FAQD	Fondo di Ateneo, Quota Dipartimentale	Fondo premiale di ricerca erogato dall’Ateneo ai Dipartimenti, e da loro distribuito a ricercatori e professori in base a parametri di merito, sotto la supervisione del PQA Ramo Ricerca.

GAQ	Gruppo di Gestione dell'Assicurazione di Qualità	Comprende due o più docenti (tra cui il docente responsabile del monitoraggio, e l'AQ), almeno un rappresentante degli studenti, e almeno una unità del personale di supporto amministrativo. Il GAQ ha assorbito le funzioni del Gruppo di Riesame.
GR	Gruppo di Riesame	Si veda GAQ.
IRIS	Institutional Research Information System	Sistema informativo d'Ateneo, interfacciato a diverse altre piattaforme anche ministeriali, fondamentale per la registrazione, il monitoraggio e la pubblicazione delle attività di ricerca e di terza missione svolte dai Dipartimenti dell'Ateneo.
NdV	Nucleo di Valutazione	È l'organo dell'Università preposto alla valutazione e verifica delle attività di didattica, di ricerca e amministrative. In alcuni documenti è abbreviato in NUV.
PQA Partizioni: PQA - RD PQA - RR	Presidio della Qualità d'Ateneo: Ramo Didattica Ramo Ricerca	Struttura dell'Ateneo che organizza, monitora, e supervisiona lo svolgimento delle procedure di assicurazione della qualità. Nel nostro Ateneo si compone di un Ramo Didattica (PQA - RD) e di un Ramo Ricerca, che si occupa anche della Terza Missione e del Public Engagement (PQA - RR). Nell'ambito di ciascun Ramo, su proposta del relativo Responsabile, possono essere istituiti gruppi di lavoro, anche a carattere permanente, con funzioni di coordinamento e di supporto tecnico e amministrativo per gli adempimenti richiesti dall'assicurazione della qualità.
SI	Sistemi Informativi	Area che collabora strettamente con l'Area Didattica e dei Servizi agli Studenti e l'Area della Ricerca e Terza Missione per supportare amministrativamente e funzionalmente le attività didattiche e di ricerca dell'Ateneo e la loro gestione in qualità.
SMA	Scheda di Monitoraggio Annuale	Scheda di commento agli indicatori sintetici di Corso di Studi ANS/ANVUR introdotta nel documento AVA 2 (Agosto 2017) a seguito del DM 987/2016, e confermata in AVA3, che ha sostituito, semplificandola, la procedura di riesame annuale prevista dal documento AVA 1 del Febbraio 2013.
SUA	Scheda Unica Annuale	Strumento gestionale, redatto annualmente, relativo alla progettazione, realizzazione, gestione e autovalutazione dei Corsi di Studio. La SUA-CdS si riferisce ai corsi di studio, mentre la SUA-RD si riferisce alle attività di ricerca dipartimentali. In ragione del mancato avvio ministeriale della SUA-RD successivamente agli anni 2011-2013 l'Ateneo ha introdotto il portale "Fatti e Persone".
TM		Terza Missione
VQR	Valutazione della Qualità della Ricerca	Ciclica procedura di valutazione, da parte di ANVUR, della Qualità della Ricerca e della Terza Missione delle Università e degli Enti di Ricerca.

Introduzione

Premessa

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca ha come obiettivo lo sviluppo della società attraverso la promozione culturale e civile della persona e l'elaborazione di una cultura fondata sui valori universali dei diritti umani, della pace, della solidarietà internazionale e della salvaguardia dell'ambiente. Persegue tale fine attraverso l'attività di ricerca scientifica, il trasferimento e la valorizzazione dei risultati della ricerca e attraverso l'istruzione superiore (Statuto, art. 1). Attraverso le sue politiche e le sue azioni, l'Ateneo realizza i principi sanciti dagli art. 33 e. 34 della Costituzione della Repubblica Italiana, per una ricerca ed insegnamento liberi e per un sistema di istruzione aperto ed inclusivo.

Per perseguire così alte finalità, l'Università si propone, nei suoi cicli di programmazione, traguardi di *elevata qualità* scientifica, culturale e sociale che rappresentano un presupposto fondamentale per la piena realizzazione del dettato costituzionale.

L'Università di Milano-Bicocca è un Ateneo pubblico in cui l'eccellenza scientifica discende anche da uno spiccato approccio multidisciplinare, grazie alla forte interazione tra i 14 dipartimenti la cui ricerca e didattica spazia in quattro grandi macroaree quali: medicina, scienze, giurisprudenza economia e statistica, scienze socio-psico-pedagogiche. L'Ateneo favorisce l'incontro tra ricercatori, studenti e cittadini, creando occasioni sia per generare cultura e ricerca per la crescita del Paese, sia per diffondere la passione per lo studio e per la scienza.

A questo fine, la governance dell'Ateneo promuove un dialogo costante con tutte le sue componenti, e promuove uno scambio di idee aperto alla società civile e al mondo imprenditoriale.

L'Università pianifica e diffonde i suoi traguardi ed obiettivi in una serie di documenti, il principale dei quali è il [Piano Strategico di Ateneo](#), affiancato da documenti di programmazione della struttura organizzativa e dei suoi obiettivi, nonché della pianificazione delle risorse finanziarie e di personale funzionali al raggiungimento delle strategie generali delineate nel PSA.

Il raggiungimento di finalità ambiziose e di elevato valore sociale impone una grande attenzione alla qualità dell'organizzazione e dei processi decisionali che coinvolgono organi, strutture e persone, in un agire trasparente e condiviso. L'Università degli Studi di Milano-Bicocca fonda le sue decisioni su un insieme completo e trasparente di dati ed informazioni e attraverso il coinvolgimento della comunità accademica, con particolare attenzione alla componente studentesca. Un sistema di qualità efficace garantisce anche il monitoraggio continuo delle azioni e dei risultati e, attraverso una logica PDCA (plan, do, check, act), consente un costante miglioramento dell'organizzazione, dei processi e dei risultati conseguiti.

La funzione del presente documento è descrivere il sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, i cui meccanismi di funzionamento sono coerenti con le indicazioni contenute negli *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG 2015* e con le Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei - modello AVA3.

La descrizione del Sistema di Qualità di Ateneo è trattata, nel presente documento, con riferimento agli ambiti di: Assicurazione della Qualità di Ateneo (Sezione 1), Assicurazione della Qualità della Didattica (Sezione 2), Assicurazione della Qualità della Ricerca, della Valorizzazione della Ricerca e del Public Engagement (Sezione 3).

Per ciascun ambito vengono illustrati:

- 1) ATTORI e RUOLI: ovvero come sono organizzate le attività di assicurazione della qualità all'interno dell'ambito considerato.
- 2) IL SISTEMA DI RACCOLTA DEI DATI: l'Università degli Studi di Milano-Bicocca organizza le attività di assicurazione della qualità anche grazie all'utilizzo di un sistema di rilevazione dei dati capillare. Attraverso le indagini di soddisfazione ed i "cruscotti" descritti nei successivi paragrafi, l'Ateneo dispone infatti di una base dati costantemente aggiornata che viene utilizzata nel processo decisionale per la definizione di politiche e strategie.
- 3) I FLUSSI COMUNICATIVI: descrizione delle principali modalità di interazione fra i diversi attori che collaborano alla costruzione dell'assicurazione della qualità.

Nell'ultima sezione (Sezione 4) vengono trattati i temi del Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità e del Riesame del Sistema di Governo.

Normativa e documenti

NORMATIVA E DOCUMENTI ESTERNI

- Legge n. 240 del 30 dicembre 2010 “*Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario*”.
- Decreto Legislativo n. 19 del 27 gennaio 2012, “*Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle Università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'art. 5, c. 1, lettera a), della L. 30 dicembre 2010, n. 240*”.
- ESG 2015. “*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*”.
- Decreto Ministeriale n. 289 del 25 marzo 2021 “*Linee generali d'indirizzo della programmazione triennale del sistema universitario per il triennio 2021-2023*”.
- Decreto Ministeriale n. 1154 del 14 ottobre 2021 “*Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio*” e s.m.i..
- Decreto Ministeriale n. 226 del 14 dicembre 2021 “*Regolamento recante modalità di accreditamento delle sedi e dei corsi di dottorato e criteri per l'istituzione dei corsi di dottorato da parte degli enti accreditati*”.
- Decreto Ministeriale n. 301 del 22 marzo 2022, “*Linee guida per l'accreditamento dei dottorati di ricerca, ai sensi dell'art. 4 c. 3 del Regolamento di cui al D.M. 226/2021*”.
- Decreto Ministeriale n. 96 del 6 giugno 2023 “*Regolamento concernente modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto ministeriale 22 ottobre 2004, n. 270, del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca*”.
- Decreto Ministeriale n. 998 dell'1° agosto 2023 “*Linee guida per la valutazione della qualità della ricerca (VQR) 2020-2024*”.
- *Linee Guida per l'Autovalutazione e la Valutazione del Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei*, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 62 del 4 aprile 2024.

- *Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei*, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 189 dell'8 agosto 2024.
- *Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità nei Corsi di Studio in Medicina e Chirurgia (LM-41)*, approvato con Delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n. 189 dell'8 agosto 2024.
- Decreto Ministeriale n. 773 del 10 giugno 2024 “Linee generali d’indirizzo della programmazione delle Universita’ 2024-2026 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati”.

NORMATIVA E DOCUMENTI INTERNI

- [Statuto di Ateneo](#), emanato con Decreto Rettoriale n. 0010332/15 del 3 Marzo 2015.
- [Regolamento Generale di Ateneo](#), emanato con D.R. Rep. 6585/2021, prot. 0092178/21 del 02 agosto 2021.
- [Piano Strategico di Ateneo](#).
- [Piano Integrato di Attività e Organizzazione](#).
- [La Politica della Qualità dell’Università degli Studi di Milano-Bicocca](#).

Sezione 1. L'Assicurazione della qualità in Ateneo

L'Assicurazione di Qualità dell'Ateneo si sviluppa grazie alle connessioni tra i suoi diversi attori. Nella figura sottostante sono rappresentati i principali attori coinvolti nei processi di AQ e le loro interrelazioni.

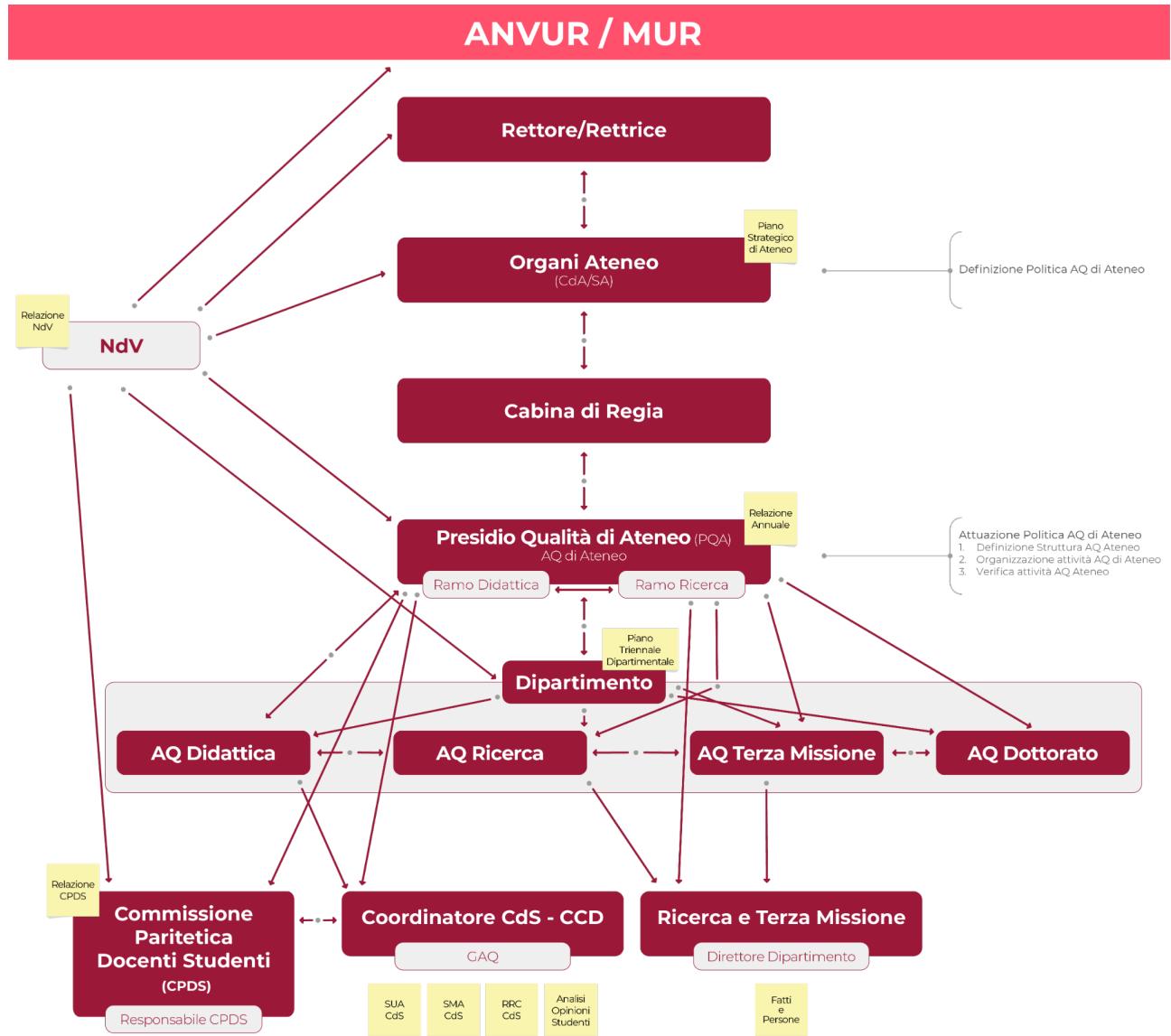


Diagramma 1. Illustrazione delle interrelazioni tra i diversi soggetti coinvolti nei processi di AQ.

1.1 Attori e ruoli

Nello svolgimento delle proprie funzioni, l'Ateneo si articola in struttura di Governo, Organi e struttura amministrativa come illustrato nella figura sottostante.

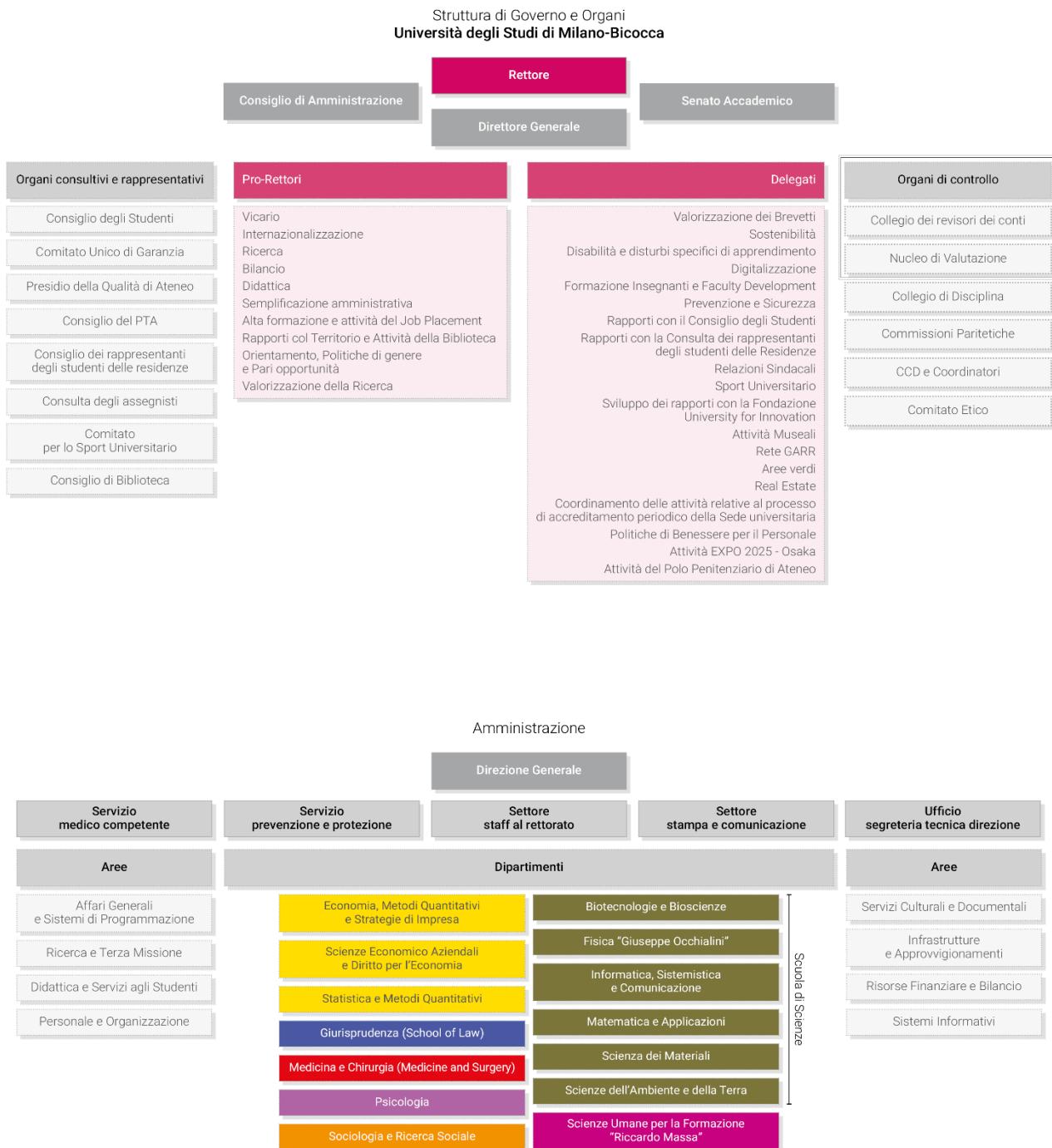


Diagramma 2. Struttura di Governo, Organi e struttura amministrativa dell'Ateneo.

1.1.1. Gli Organi di governo

Gli Organi di governo dell'Università sono il [Rettore](#), il [Senato accademico](#) e il [Consiglio di amministrazione](#) (Statuto, art. 7). Il Rettore rappresenta l'Università ad ogni effetto di legge e svolge funzioni generali di indirizzo e di coordinamento delle attività didattiche e scientifiche. Il Rettore può avvalersi di [Pro-Rettori e Delegati](#) a cui sono affidate specifiche funzioni o particolari compiti (Statuto, art. 9). Gli Organi di governo, CdA e Senato Accademico, ciascuno per le delibere di propria competenza, hanno la responsabilità di ogni decisione, ivi compresa l'istituzione, modifica e soppressione dei CdS e delle sedi, l'attribuzione di CdS a Dipartimenti e a CCD, l'approvazione dei regolamenti didattici, dei piani didattici e delle proposte di ordinamenti didattici dei CdS, l'approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi, il monitoraggio della sostenibilità delle attività e della loro conformità ai regolamenti interni e agli obiettivi dell'Ateneo come descritti nel Piano Strategico e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Agli Organi di governo compete la responsabilità per la qualità dell'Ateneo. Ad essi spetta definire le linee strategiche dell'Ateneo, gli indirizzi generali e gli obiettivi della Politica per la Qualità, aggiornandoli e dettagliandoli periodicamente e specificandoli nell'ambito dei documenti di pianificazione e programmazione adottati.

Gli Organi di governo monitorano i progressi dell'Ateneo nella realizzazione delle politiche e delle strategie e propongono adeguamenti ed integrazioni ove necessario, dopo adeguata visione degli indicatori, dei risultati e tenuto conto delle opinioni degli stakeholders coinvolti. A questo fine, gli Organi di governo recepiscono la Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione ed ogni altro suo rilievo, parere o proposta relativa ai processi e all'organizzazione dell'AQ dell'Ateneo. Gli Organi di governo a valle dei processi di monitoraggio e delle indicazioni del NdV provvedono all'adeguamento della governance in un'ottica di miglioramento continuo e maggiore efficacia nel raggiungimento degli obiettivi strategici contenuti nel PSA. Gli esiti dei processi di monitoraggio sono resi pubblici alla comunità accademica tramite strumenti accessibili e di facile consultazione.

1.1.2. Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)

Il [Presidio della Qualità](#) (Statuto, art. 17) è la struttura dell'Ateneo che organizza, monitora, e supervisiona lo svolgimento delle procedure di Assicurazione della Qualità. Assolve inoltre un ruolo di consulenza verso gli Organi di governo per lo sviluppo e l'implementazione di politiche di miglioramento della qualità delle attività formative e di ricerca. Il Presidio promuove la cultura della qualità supportando i Corsi di Studio e i loro referenti, i Direttori di Dipartimento e i Corsi di Dottorato per le attività comuni di monitoraggio della qualità della formazione, della ricerca, della terza missione e del public engagement, anche al fine di supportare le conseguenti attività di implementazione di interventi che ne migliorino la qualità. Il PQA adotta Linee Guida per lo svolgimento delle attività relative alla didattica ed alla ricerca. Inoltre il PQA fornisce un supporto a Dipartimenti, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato di Ricerca che saranno oggetto di audizione frontale da parte del NdV, incontrandoli prima della data dell'audizione per coadiuvarli nella preparazione della documentazione richiesta.

Il PQA intraprende azioni volte al riesame del sistema di AQ di Ateneo, procedendo con cadenza annuale a redigere il documento di Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo che sarà poi sottoposto agli organi di governo, chiarendo lo stato attuale dell'intero sistema, l'implementazione delle azioni di miglioramento attuate e di quelle previste e/o programmate. Il PQA fornisce inoltre un supporto al riesame del sistema di governo.

La composizione e le funzioni del PQA sono dettagliate nel [Regolamento Generale di Ateneo](#) (Titolo II). Il PQA è articolato al suo interno nel Ramo Ricerca e nel Ramo Didattica. La composizione del PQA è rappresentata dal diagramma sottostante. Per le peculiarità dei due rami in cui è suddiviso

il PQA si rimanda alle relative sezioni di seguito riportate, mentre la sua composizione è consultabile sul [sito del Presidio](#).



Diagramma 3. Struttura e composizione del Presidio della Qualità

Il PQA, convocato e presieduto dal Rettore, si riunisce almeno una volta all'anno per definire il quadro generale della qualità e degli interventi di miglioramento della qualità dell'Ateneo. Al fine di favorire un migliore confronto tra i due rami sulle tematiche di AQ di Didattica, Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale, a partire dal 2024 è incrementata la frequenza delle sedute del PQA *nel plenum*, che si riunisce ogni qualvolta ritenuto necessario e, in particolare, per l'analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione (progetto Good Practice), l'analisi dell'Allegato 5 e della Relazione alle Opinioni degli studenti, laureati/laureandi e dei dottori/dottorandi della Relazione NdV, la presentazione della Relazione del NdV a cura del NdV stesso, l'approvazione della proposta di Riesame del sistema di AQ, l'organizzazione ed il monitoraggio delle azioni previste nel Riesame del sistema di AQ.

Al fine di pianificare i lavori in maniera coordinata e condivisa, il PQA approva e pubblica annualmente (alla pagina del [Presidio della Qualità](#) nella sezione “*Documenti di Interesse*”) uno scadenziario nel quale dettaglia le attività previste nel periodo considerato, gli attori coinvolti e le scadenze previste.

Oltre al Rettore, è componente del PQA l'**Assicuratore di Qualità di Ateneo**, figura volta a sovrintendere i processi di Assicurazione della Qualità trasversalmente tra Didattica, Ricerca e Terza Missione e del Public Engagement, in collaborazione con il personale dell'Ufficio

Assicurazione di Qualità; svolge, inoltre, una funzione di raccordo tra i due Rami del Presidio della Qualità.

1.1.3. Il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo (NdV)

Il NdV “è l’organo dell’Università preposto alla valutazione delle attività di didattica, di ricerca e amministrative” (Art. 16 c. 1, Statuto). Si compone di sette membri, di cui almeno quattro esterni, e almeno uno studente dell’ateneo. La sua composizione attuale è consultabile nella sua [pagina dedicata](#).

Il NdV è l’organo dell’Università responsabile della valutazione delle attività didattiche, di ricerca e amministrative. Costituito ai sensi delle leggi n. 536/1993, n. 370/1999 e n. 240/2010, e regolato dall’articolo 16 dello Statuto d’Ateneo, opera in piena autonomia.

Il Nucleo ha il compito di valutare complessivamente l’andamento dell’Ateneo, verificando la qualità della formazione e della ricerca. L’obiettivo è migliorare le attività dell’intera Università, in collaborazione con gli Organi di governo e secondo le indicazioni dell’ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca).

Il NdV valuta a rotazione, attraverso audizioni, il funzionamento dei CdS, dei Corsi di Dottorato di Ricerca e dei Dipartimenti. Il NdV inoltre, al fine di valutare l’assicurazione di qualità della sede, effettua audizioni della Governance di Ateneo. Le evidenze emerse vengono riportate nella Relazione Annuale del NdV. Le raccomandazioni formulate dal NdV vengono raccolte per favorire il processo di miglioramento continuo dell’Ateneo.

Il NdV è chiamato anche a produrre le eventuali schede di verifica superamento criticità (Sede/CdS/PhD/Dipartimenti) nell’ambito del Follow up delle procedure di accreditamento periodico disposte dall’ANVUR.

Inoltre, il Nucleo svolge le funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), come previsto dall’art. 14 del D.lgs. 150/2009, nell’ambito della valutazione della performance.

Per redigere la Relazione Annuale, il NdV ha accesso diretto, al massimo livello di abilitazione, agli strumenti di informazione, e, qualora lo ritenga utile, richiede e riceve direttamente dal PQA ogni informazione che gli è necessaria per la valutazione della Didattica, della Ricerca e della Terza Missione dell’Ateneo e delle sue strutture. Le relazioni e le ulteriori informazioni sulle attività del NdV sono pubblicate sul [sito internet dedicato](#).

1.1.4. La Cabina di Regia (CdR)

Al fine di coordinare e coadiuvare gli Organi di governo nelle attività di monitoraggio della Governance, è stata istituita nel 2022 una Cabina di Regia (CdR), coordinata dal Delegato della Rettrice per il Coordinamento delle attività relative al processo di accreditamento periodico della Sede universitaria.

La CdR coordina la raccolta di dati ed informazioni, la preparazione di dashboard e la condivisione di documenti. La CdR costituisce un’efficace sede di dialogo in cui confluiscono istanze, problematiche ed osservazioni dai due rami del PQA verso Senato e CdA e viceversa. Grazie ad essa è possibile gestire in modo unitario la preparazione delle delibere che coinvolgono più passaggi presso gli Organi.

La Cabina di Regia affianca il/la Delegato/a della Rettrice nel coordinamento delle attività organizzative e di monitoraggio finalizzate al raggiungimento di un adeguato livello di preparazione in vista delle visite di accreditamento periodico.

La Cabina di Regia svolge, in particolare, il ruolo di coordinamento nella predisposizione della scheda di autovalutazione della Sede secondo il modello messo a disposizione da ANVUR per l'accreditamento periodico.

1.1.5. La componente studentesca

L'Università di Milano-Bicocca considera la componente studentesca un attore centrale per l'Assicurazione della Qualità. L'Ateneo, infatti, oltre a promuovere politiche incentrate sullo studente, riconosce un ruolo attivo e partecipativo nelle decisioni. Le rappresentanze studentesche sono garantite, dallo Statuto e dai regolamenti, negli Organi centrali di governo e in tutte le strutture decentrate. E', inoltre, attivo un Consiglio degli studenti, le cui funzioni sono elencate dall'art. 14 dello Statuto, composto da ventuno rappresentanti, di cui almeno un rappresentante per ogni Dipartimento, e dai rappresentanti degli iscritti ai corsi di dottorato eletti nel Consiglio della Scuola di Dottorato. Nell'Ateneo è presente la Consulta dei rappresentanti degli studenti delle residenze, istituita al fine di stabilire un più stretto, organico e continuativo rapporto tra l'Università e gli studenti alloggiati nelle Residenze universitarie, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento di Convivenza nelle residenze e unità abitative. La Consulta svolge il ruolo di interlocutore degli organi e delle strutture competenti dell'Ateneo rispetto alle questioni - di interesse per gli studenti - legate alla gestione delle Residenze, ed ha il compito di raccogliere le istanze degli ospiti e di elaborare proposte funzionali al miglioramento dei servizi erogati nell'ambito delle Residenze medesime.

1.1.6. Le strutture amministrative a supporto dei processi di Assicurazione della Qualità

L'attività amministrativa e tecnica (Capo V, Statuto) costituisce lo strumento organizzativo per lo svolgimento dei compiti scientifici e didattici dell'Università. I principi dell'autonomia finanziaria e di spesa e la conseguente responsabilità personale sono assunti a fondamento della gestione dell'Università, per assicurare correttezza, tempestività ed efficienza. L'Università conforma le proprie strutture e procedure in modo da assicurare la chiara attribuzione delle singole responsabilità nella decisione e nell'esecuzione delle attività, nonché l'osservanza dei principi di pubblicità e trasparenza nei procedimenti amministrativi.

Il diagramma 2 mostra la struttura amministrativa dell'Ateneo, che si articola in aree e settori. Il Direttore Generale (Art. 47, Statuto) è responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di amministrazione, della complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo. L'attività amministrativa, finanziaria e contabile (Statuto, art. 48) è disciplinata dal Regolamento di amministrazione, finanza e contabilità redatto secondo la normativa vigente, nel rispetto dei principi dell'ordinamento contabile dello Stato e delle Università.

I processi di AQ di Ateneo vengono attuati attraverso il coinvolgimento di numerosi uffici e settori amministrativi. In questa sezione vengono richiamati il Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità e il Settore Procedure e Sistemi Integrati.

I settori Programmazione e Assicurazione di Qualità e Procedure e Sistemi Integrati collaborano in maniera sinergica alla predisposizione di strumenti comunicativi efficaci che hanno l'obiettivo di diffondere gli obiettivi ed il monitoraggio degli stessi a tutti gli stakeholders, come il cruscotto realizzato per il monitoraggio del Piano Strategico di Ateneo e dei Piani Triennali Dipartimentali.

1.1.6.1. Il Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità (Area Affari Generali e Sistemi di Programmazione)

Il settore è composto da due uffici: l'Ufficio Pianificazione e Programmazione e l'Ufficio Assicurazione di Qualità.

L'Ufficio Pianificazione e Programmazione si occupa, tra le altre attività, di fornire un supporto nella predisposizione della documentazione relativa alla programmazione strategica ed operativa di Ateneo. Cura, inoltre, l'erogazione delle indagini di soddisfazione degli stakeholders e mette a disposizione della Governance e dei dirigenti gli esiti delle rilevazioni affinchè possano essere utilizzati all'interno dei cicli di programmazione e monitoraggio, in ottica di miglioramento continuo. A partire dal 2023, al fine di migliorare la comunicazione verso gli stakeholders, l'Ufficio predispone *Highlights* dei principali documenti realizzati, contenenti le informazioni di maggiore interesse per ciascun interlocutore ([Highlights del PIAO](#), [Highlights della Relazione sulla Performance](#)).

L'Ufficio fornisce inoltre il supporto necessario al Nucleo di Valutazione per lo svolgimento delle proprie attività.

L'Ufficio Assicurazione di Qualità si occupa principalmente di supportare il PQA e di collaborare alla gestione dei flussi di processo inerenti l'Assicurazione di Qualità. Con riferimento al supporto al PQA, l'ufficio: organizza e verbalizza le sedute del PQA, supporta l'organizzazione degli incontri tra il PQA e le strutture coinvolte nel sistema di AQ, cura e aggiorna i contenuti delle piattaforme e dei siti del PQA, supervisiona il rispetto delle scadenze ministeriali e interne. Con riferimento ai processi in qualità l'Ufficio traduce in flussi operativi i processi di AQ, allo scopo di aumentarne la trasparenza e la verificabilità, opera per il mantenimento, l'ampliamento e l'estensione al Sistema Gestione Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 in Ateneo e organizza gli audit interni e le visite in loco da parte degli ispettori delle agenzie esterne di certificazione della qualità ISO. L'elenco dei principali processi di AQ è presente nella pagina di Ateneo dedicata alla [Certificazione ISO](#).

Si sottolinea, inoltre, che entrambi gli uffici, per quanto di propria competenza, curano la comunicazione e la condivisione delle informazioni ed evidenze documentali tra NdV e PQA.

Infine, il Settore cura e organizza, lato università, le visite in loco da parte della Commissione Esperti di Valutazione dell'ANVUR.

1.1.6.2. Il Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)

Il Settore gestisce la progettazione e la realizzazione di soluzioni software per le esigenze delle Aree amministrative dell'Ateneo e per gli studenti, i docenti e il personale; fornisce supporto tecnico per i gestionali in uso e per il portale di Ateneo e dei siti dipartimentali, e offre un'ampia gamma di soluzioni di sviluppo web (siti, app mobile); cura le campagne di valutazione ANVUR e l'interoperabilità con le banche dati ministeriali. Tramite la task force Data Analytics, inoltre, presidia lo sviluppo e la gestione di soluzioni di Business Intelligence: in particolare, dashboard per la rappresentazione delle informazioni riferibili ai tre pillar dell'Ateneo (Didattica, Ricerca e Terza Missione/Public Engagement) nonché cruscotti trasversali a supporto della Governance e dei processi decisionali (AVA, PRO3, Piano Strategico ecc.). Il capo-settore coordina le attività del Gruppo di Lavoro di Ateneo sui ranking universitari. Si rimanda alle successive sezioni per

l’approfondimento delle funzioni del settore con specifico riferimento all’AQ della Didattica, della Ricerca e della Terza missione/Public Engagement.

1.2 Il sistema di raccolta dei dati

L’Ateneo dispone di un sistema informativo attraverso cui acquisisce, gestisce e valida dati e informazioni relativi ai tre domini di riferimento della Didattica, Ricerca e Terza Missione/Public Engagement, alla pianificazione e all’Assicurazione di Qualità, e alle esigenze delle Aree dell’Amministrazione.

Il sistema informativo di UNIMIB è sviluppato in modo da poter fornire dati e informazioni a supporto delle decisioni della Governance e strumenti di analisi alle strutture centrali e periferiche responsabili dei processi di Assicurazione della Qualità. L’infrastruttura descritta risulta centrale per fornire gli input in termini di dati e informazioni a partire dai quali sviluppare i processi di monitoraggio e riesame a livello di Ateneo, Corsi di Studio, Dipartimenti e Dottorati di Ricerca.

1.2.1 I Cruscotti

Particolare rilievo rivestono i processi legati al governo dei dati e alla gestione del loro ciclo di vita: infatti, al fine di garantire supporto nell’assunzione di decisioni strategiche, la Governance e gli stakeholder usufruiscono di soluzioni di Business Intelligence per la reportistica standard così come per la produzione di insight di alto livello e simulazioni di scenario, mediante i cruscotti (ad accesso riservato) direzionali/per la Governance e attraverso i cruscotti “verticali” relativi a Didattica e Segreterie Studenti, Ricerca e Terza missione.

I dati rappresentati nei cruscotti provengono dalle banche dati di Ateneo ESSE3 e GDA (ambito didattica e segreterie studenti), IRIS (ricerca e terza missione) e da UGov Risorse Umane, UGov Contabilità, banche dati ministeriali e altre sorgenti interne (cruscotti Direzione Generale, FFO, Piano Strategico di Ateneo), e sono certificati grazie alle attività di validazione effettuate dalle Aree dell’Amministrazione e dagli stakeholders; la gestione dei cruscotti è demandata ai Sistemi Informativi che altresì raccolgono, vagliano e implementano i requirements dei committenti.

I cruscotti direzionali si articolano in:

- *Cruscotto Direzione Generale*: esamina le dimensioni del Personale, degli Studenti, degli indicatori PRO3 e AVA, proponendo fotografie per serie storica, integrate - ove possibile - con indicatori sul genere. Completa il quadro una vista di benchmarking che mette a confronto le performance dell’Università degli Studi di Milano - Bicocca con quelle degli altri atenei italiani;
- *Cruscotto FFO*: propone l’articolazione del Fondo di Finanziamento Ordinario per le varie quote, un confronto tra atenei e un simulatore;
- *Cruscotto Piano Strategico di Ateneo*: rappresenta le macro aree di intervento e obiettivi e sotto-obiettivi del Piano, con gli esiti dei monitoraggi annuali; è accompagnato da un analogo cruscotto sulla declinazione degli obiettivi del Piano Strategico a livello dipartimentale.

I cruscotti “verticali” specifici per didattica, ricerca e terza missione sono descritti nelle successive sezioni.

È da aggiungere, infine, la disponibilità del cruscotto sul Bilancio di Genere, realizzato da CINECA su indicazioni CRUI e il cruscotto AVA3, realizzato da ANVUR e messo a disposizione degli atenei italiani.

L’accesso alle soluzioni di reportistica è abilitato, oltre che alla Governance, agli Organi di Ateneo, mediante opportune personalizzazioni dei permessi di visualizzazione, al fine di garantire il rispetto dei requisiti di privacy e sicurezza delle informazioni.

1.2.2 Le indagini di soddisfazione e l'utilizzo dei risultati

A partire dal 2007, l’Ateneo partecipa al progetto Good Practice (GP), diretto dalla POLIMI Graduate School of Management, che coinvolge decine di atenei, allo scopo di individuare buone pratiche di gestione amministrativa, basandosi sul confronto (benchmark) dei risultati dell’amministrazione, valutata tramite un set di indicatori.

In particolare, ogni anno, gli atenei partecipanti al progetto individuano l’elenco delle attività amministrative rispetto alle quali confrontarsi e dei servizi che le raggruppano per tipologie, quindi calcolano gli indicatori con cui valutare tali servizi, classificandoli come:

- indicatori di efficienza, ottenuti calcolando il costo del personale (estratto dalla banca dati Dalia) effettivamente impiegato nell’erogazione del servizio, da rapportare alla misura del volume prodotto;
- indicatori di efficacia percepita, ottenuti erogando due questionari:
 - questionario sulla soddisfazione rispetto ai servizi erogati rivolto a Personale docente e ricercatore, Dottorandi e Assegnisti, Personale Tecnico Amministrativo, Studenti al I anno, Studenti di anni successivi al I;
 - questionario sul Benessere Organizzativo rivolto al Personale Tecnico Amministrativo;
- eventuali indicatori di efficacia oggettiva, consistenti nella misurazione di alcune dimensioni dell’impatto prodotto dal servizio in esame.

Alla conclusione di ogni edizione del GP, il team scientifico che lo dirige elabora una relazione finale sui risultati conseguiti da ciascun ateneo rispetto alle dimensioni dell’efficienza e dell’efficacia delle proprie attività amministrative, confrontate con gli altri atenei partecipanti. Oltre a quanto previsto dal GP, l’Ateneo integra nell’indagine di soddisfazione alcune domande specifiche per indagare la soddisfazione sui servizi individuati nella propria Carta dei servizi, il documento di programmazione attraverso il quale vengono individuati, dai dirigenti responsabili, i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intendono garantire alla propria utenza.

1.2.2.1. La condivisione dei risultati sulla Soddisfazione dei Servizi

I dati vengono elaborati attraverso specifici applicativi e sono rappresentati in modo da ottenere la visione di Ateneo sullo stato di soddisfazione dei servizi e permettendo un confronto con il gradimento in base al tipo utente che fa utilizzo del singolo servizio.

L’elaborazione dei dati viene condivisa con i Dirigenti, il Direttore Generale, i Pro-Rettori di riferimento con preghiera di diffusione a tutti i responsabili diretti del servizio (tipicamente il Capo Settore); l’Ufficio Pianificazione e Programmazione assicura il proprio supporto nel

commento ai dati e raccoglie eventuali richieste di integrazione nelle elaborazioni e nel questionario.

I dati vengono trasmessi inoltre ai Direttori di Dipartimento ai quali è richiesto di condividerli con i componenti del Dipartimento e di inviare osservazioni e richieste entro il 30 settembre di ogni anno, per poter essere prese in carico per la definizione degli obiettivi dirigenziali del PIAO dell'anno successivo.

Le elaborazioni dei dati sono richiamate nella pagina web di Ateneo sulla [Assicurazione di Qualità](#) (sezione: “Gli strumenti a supporto del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo”) e pubblicati nella [intranet](#) di Ateneo, ad accesso riservato a tutti gli utenti che sono invitati a partecipare all’indagine.

I dati vengono inoltre presentati durante una seduta nel plenum del PQA e, successivamente, in Senato accademico e in Consiglio di amministrazione.

1.2.2.2 La condivisione dei risultati sul Benessere Organizzativo

I dati elaborati attraverso specifici applicativi vengono inviati ai Dirigenti, al Direttore Generale ed ai Pro-Rettori di riferimento. I risultati vengono discussi durante una riunione tra il Direttore Generale ed i Dirigenti. I dati vengono poi presentati al personale nelle specifiche riunioni d’Area da ciascun Dirigente, con il supporto dell’Ufficio Pianificazione e Programmazione ove richiesto. In tali riunioni il Dirigente comunica le azioni previste per il miglioramento della soddisfazione all’interno della propria Area. Nel corso dell’anno si procede ad un monitoraggio delle misure adottate.

Le elaborazioni dei dati sono richiamate nella pagina web di Ateneo sulla [Assicurazione di Qualità](#) (sezione: “Gli strumenti a supporto del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo”) e pubblicati nella [intranet](#) di Ateneo, ad accesso riservato a tutto il personale tecnico amministrativo invitato a partecipare all’indagine.

I risultati dell’indagine confluiscono nella relazione sul benessere organizzativo pubblicata sul sito Amministrazione Trasparente dal 2013: https://trasparenza.unimib.it/contenuto588_benessere-organizzativo_772.html

I dati vengono inoltre presentati durante una seduta *nel plenum* del PQA e, successivamente, in Senato accademico e in Consiglio di amministrazione.

1.2.2.3 L’utilizzo dei risultati

Gli esiti delle indagini vengono utilizzati dall’Ateneo come di seguito descritto:

- **definizione degli obiettivi di performance:** nella predisposizione del PIAO gli esiti dell’indagine Good Practice sono utilizzati per individuare obiettivi di miglioramento nella qualità dei servizi e del benessere organizzativo;

- **valutazione della performance organizzativa dell'Ateneo:** alcuni indicatori di performance (KPI) di Ateneo sono infatti connessi a domande presenti nel questionario del Good Practice;
- **valutazione della performance individuale del Direttore Generale e dei Dirigenti:** dal 2025, con l'adozione del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), è previsto che la performance individuale del Direttore Generale e dei Dirigenti sia valutata, rispettivamente, per il 5% e per il 3,6% sulla base del contributo fornito alla performance organizzativa calcolato in base ai risultati di un indicatore di soddisfazione per i servizi erogati, specifico per ciascun dirigente, derivato dagli esiti delle indagini GP, definito nell'ambito del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO);
- **Carta dei Servizi:** gli esiti delle indagini di soddisfazione vengono utilizzati inoltre nelle relazioni annuali di sintesi dei risultati ottenuti in termini di costi, standard di qualità e soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti nella Carta dei Servizi dell'Ateneo.

1.2.3 Rilevazione dell'Opinione degli Studenti, dei Laureandi, dei Dottorandi e dei Dottori di Ricerca

1.2.3.1 Opinione degli Studenti

In accordo con la normativa vigente, a partire dall'a.a. 2013/2014 (seduta PQA 13 dicembre 2013) il PQA ha predisposto la rilevazione dell'opinione degli studenti attraverso questionari relativi ai singoli insegnamenti dei Corsi di Studio dell'Ateneo. L'obiettivo primario della rilevazione è acquisire dati sulla qualità percepita dagli studenti sulle attività didattiche erogate (contenuti, modalità, organizzazione) per arrivare a garantire una didattica di qualità mediante l'attuazione di specifiche azioni correttive laddove si rilevino criticità. Rappresenta, quindi, una preziosa fonte di informazioni ed è utilizzata, insieme ad altri indicatori, dagli attori del sistema di AQ per promuovere azioni correttive.

1.2.3.2 Opinione dei Laureandi e Laureati

L'Ateneo, a partire dall'anno 2015, partecipa all'indagine AlmaLaurea denominata "Profilo dei laureati" che ha come obiettivo quello di restituire un'ampia fotografia delle caratteristiche dei Laureati, della loro riuscita universitaria, delle esperienze maturate durante gli studi universitari e della valutazione del percorso appena concluso. L'Ateneo, a partire dall'anno 2014, partecipa anche all'Indagine Almalaurea relativa alla "Condizione Occupazionale dei Laureati", che completa il quadro, collegando l'occupazione al tipo e alla qualità degli studi universitari, in un ampio ciclo PDCA; con questa indagine si analizza tra l'altro il tasso di occupazione a 1/3/5 anni dalla laurea, la tipologia dell'attività lavorativa, la retribuzione e l'efficacia della laurea. La partecipazione alle indagini AlmaLaurea ha anche l'obiettivo di facilitare il confronto con corsi di studio della stessa classe in altri atenei.

1.2.3.3 Opinione dei Dottorandi e Dottori di Ricerca

A seguito della predisposizione da parte di ANVUR nel 2023 di questionari per la rilevazione delle opinioni dei Dottorandi del I e del II anno, e dei Dottori di ricerca, l'Ateneo dallo stesso anno ha dato avvio al processo di raccolta delle opinioni dei Dottorandi del I e del II anno, mentre l'indagine

relativa ai Dottori è rimasta in gestione al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea, in continuità con il passato (dall'anno di conseguimento del titolo di dottorato 2017) e con l'obiettivo di avere la possibilità di confronti con il dato nazionale, anche alla luce del fatto che il Consorzio ha proposto di modificare il questionario al fine di allineararlo a quello proposto da ANVUR.

A partire dall'a.a. 2023/24, l'Ateneo ha conferito al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea il compito di svolgere l'indagine relativa alla raccolta delle opinioni dei Dottorandi del I e del II anno.

I questionari monitorano i processi e i risultati relativi alle attività di ricerca, didattica e terza missione/impatto sociale dei Dottorandi. In ottica di qualità, le opinioni dei Dottorandi devono essere utilizzate in modo strutturato per il riesame del Corso di Dottorato di Ricerca con la partecipazione attiva della rappresentanza dei Dottorandi.

1.3 Flussi comunicativi

Si rimanda al grafico seguente per riassumere legami e interazioni tra i principali attori coinvolti nel processo di AQ. Strutture e attori individuati nell'immagine vengono ripresi nelle differenti sezioni descritte nel dettaglio di seguito.

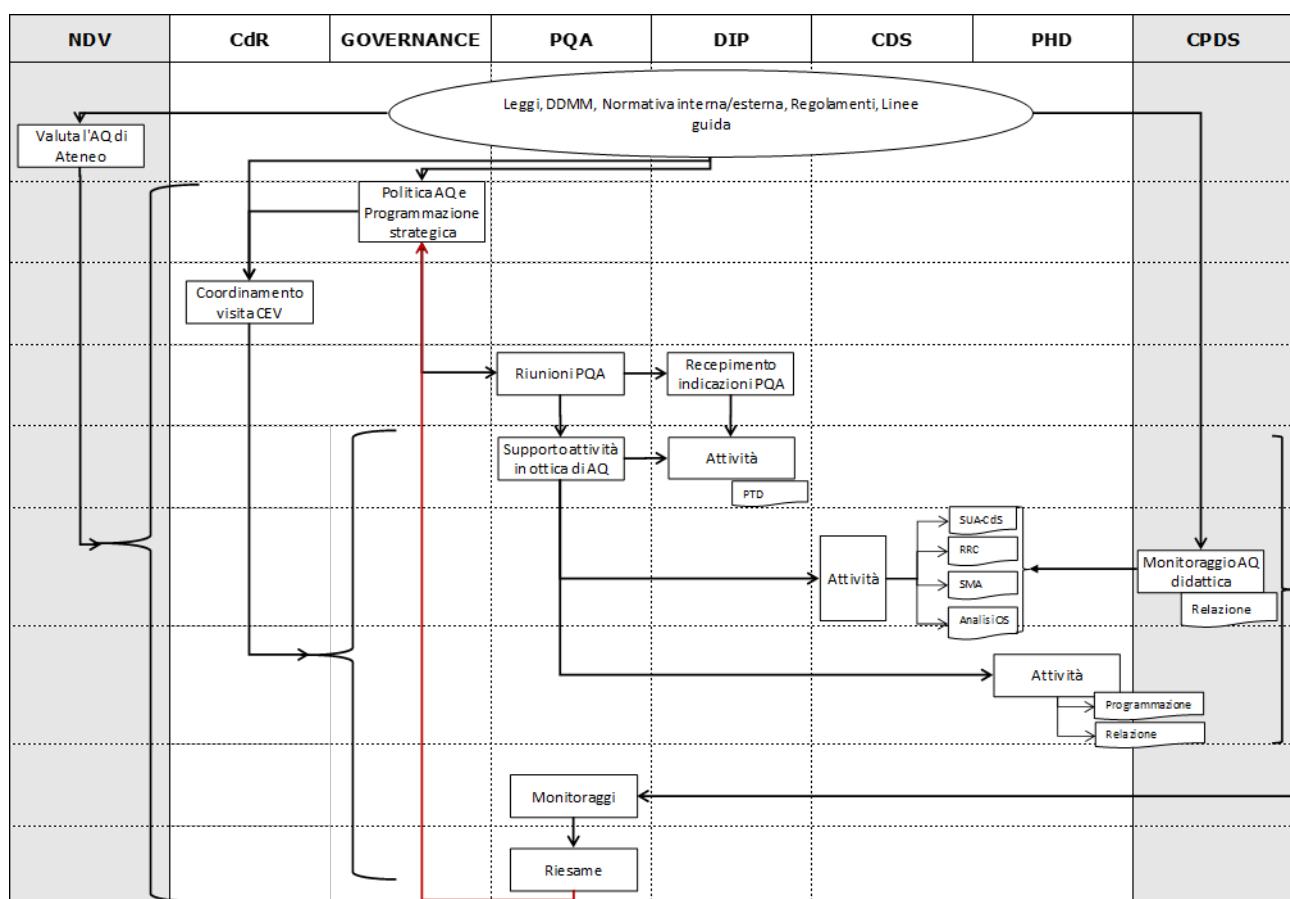


Diagramma 4. Illustrazione delle interrelazioni tra i diversi organi coinvolti nei processi di AQ (Nucleo di Valutazione, Cabina di Regia, Presidio della Qualità, Dipartimenti, Corsi di Studio, Corsi di Dottorato e Commissioni Paritetiche Docenti Studenti).

Nell'attuale contesto e alla luce del sistema AVA3, al fine di raggiungere politiche di qualità che non risentano dei confini definiti tra Didattica, Ricerca e Terza Missione/Public Engagement è stato implementato un percorso volto a intensificare i momenti di confronto tra i due Rami del

PQA. Lo scambio di informazioni tra i due Rami del PQA è garantito grazie a momenti di incontro che vedono la partecipazione del PQA in seduta plenaria, per un confronto sulle tematiche di Assicurazione della Qualità (come meglio descritto nel pgf.1.1.2.).

Considerando la responsabilità dei membri del PQA nella diffusione delle informazioni dagli Organi di governo agli Organi periferici e alle strutture interessate, a decorrere dal 2023, è stata prevista l'introduzione di un punto specifico all'ordine del giorno dei Consigli di Dipartimento dedicato alle comunicazioni da parte dei Componenti del PQA. In questo modo i componenti del PQA possono trasmettere, in modo sistematico, nei rispettivi Dipartimenti le azioni intraprese dall'organo, per una più trasparente trasmissione delle comunicazioni, al fine di una più efficiente integrazione dei processi. In ottica di incremento della trasparenza e diffusione della cultura della qualità si rimanda alla pagina del sito di Ateneo dedicata al [Presidio della Qualità](#) (PQA), contenente una sezione dedicata alla pubblicazione delle Linee Guida e dei documenti di interesse predisposti a cura del PQA e un ulteriore spazio in cui sono pubblicati i resoconti delle sedute dell'Organo e la Relazione Annuale.

Al fine di garantire una più coerente gestione del sistema di assicurazione di qualità, vengono organizzati momenti di confronto tra PQA e NdV. Dall'anno accademico 2024-25 entrambi gli organi si incontrano per l'illustrazione della Relazione Annuale da essi predisposta. La Relazione Annuale del PQA viene presentata al NdV in tempo utile per la predisposizione dell'Allegato 5 alla Relazione del NdV, mentre la Relazione del NdV viene presentata al PQA subito dopo la sua chiusura, nel mese di novembre; entrambe le relazioni vengono presentate in Senato accademico e in Consiglio di amministrazione

Le indicazioni contenute nella Relazione Annuale del NdV vengono esaminate dal PQA e considerate nella predisposizione del documento di Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità. È inoltre prevista una seduta *nel plenum* del PQA nel mese di luglio per l'illustrazione, da parte del NdV, della Relazione sulle opinioni degli studenti, dei laureandi/laureati e dei dottorandi/dottori e l'Allegato 5 - Indicatori AVA3. Inoltre, PQA e NdV si incontrano ogni qualvolta sia necessario revisionare e armonizzare le procedure che li vedono coinvolti e stabilire un calendario condiviso (ad. esempio per l'organizzazione degli incontri di formazione che il PQA organizza in preparazione alle audizioni del NdV). A livello amministrativo, anche l'assetto organizzativo attivo da giugno 2023, che vede incardinati nel Settore Programmazione e Assicurazione di Qualità gli uffici di supporto al NdV e al PQA, ha favorito la continuità dei flussi comunicativi intercorrenti tra PQA e NdV, a vantaggio dei processi di assicurazione della qualità. Il PQA invia al NdV i verbali delle sedute e condivide l'esito degli incontri preparatori alle audizioni del NdV svolti dal PQA a CdS, Dipartimenti e PhD con il NdV stesso.

Inoltre, a partire da ottobre 2023, a seguito dell'insediamento del nuovo NdV, al fine di migliorare la comunicazione interna, i verbali del NdV vengono trasmessi agli organi ed alle strutture con la specifica indicazione del punto di attenzione di interesse per ciascun destinatario. In tal modo le strutture, laddove richiesto, adeguano documenti e processi dandone riscontro al NdV per una verifica dell'attuazione, in ottica di miglioramento continuo.

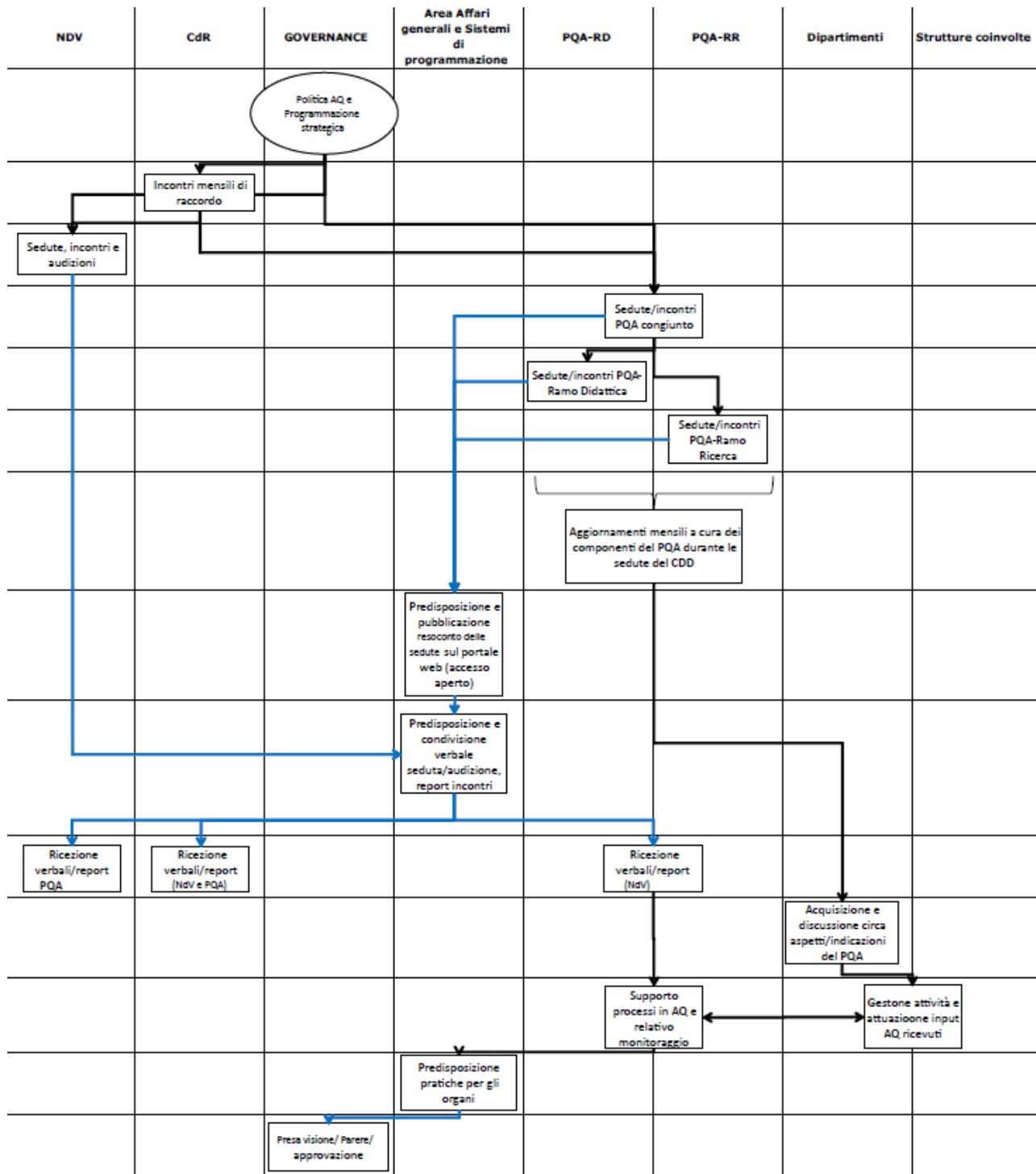


Diagramma 5. Illustrazione flusso informativo tra gli organi (Nucleo di Valutazione, Cabina di Regia, Governance, Area Affari Generali e Sistemi di programmazione, Presidio della Qualità-Ramo Didattica, Presidio della Qualità-Ramo Ricerca, Dipartimenti).

Sezione 2. L'Assicurazione della Qualità della Didattica

L'Assicurazione della Qualità della Didattica è l'insieme di tutte quelle attività finalizzate a definire gli obiettivi, monitorare i processi e implementare azioni di miglioramento che permettano di migliorare l'offerta formativa dell'Ateneo.

2.1 Attori e ruoli

2.1.1. Gli Organi di governo

Gli Organi di governo hanno un ruolo centrale nella definizione delle strategie di sviluppo dell'Ateneo nell'ambito dell'offerta didattica. Gli organi, sulla base delle proprie competenze, concorrono a definire l'offerta formativa assicurandosi che essa sia armonica ed in sinergia con le attività di ricerca dell'Ateneo, con particolare riferimento agli ambiti di eccellenza, e che sia improntata alla multidisciplinarietà dei saperi che caratterizza l'Ateneo.

Gli Organi di governo condividono, sulla base delle disposizioni dello Statuto, la responsabilità dell'istituzione di nuovi CdS, l'attribuzione di CdS a Dipartimenti e a CCD, l'approvazione dei regolamenti didattici, dei piani didattici, e delle proposte di ordinamenti didattici dei CdS, l'approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi delle attività didattiche, il monitoraggio della sostenibilità delle attività didattiche e della loro conformità ai regolamenti interni e agli obiettivi dell'Ateneo. Nell'ambito di queste attività gli Organi di governo verificano che l'offerta formativa sia in linea con le esigenze del mercato del lavoro e della società civile e che essa sia aggiornata.

2.1.2. Il Presidio di Qualità - Ramo Didattica (PQA-RD)

Il [PQA-Ramo Didattica](#) (PQA-RD), uno dei due rami in cui è articolato il PQA, analizza, sovraintende e monitora costantemente l'assicurazione della qualità della didattica al fine di aggiornare e informare le strutture coinvolte e i relativi referenti su: 1) decisioni degli Organi di governo; 2) innovazioni tecniche e metodologiche (ad esempio, nuove procedure informatiche e device di rilievo per la didattica, disponibilità di nuove certificazioni, nuove iniziative, nuovi percorsi formativi e informativi, ecc.); 3) novità legislative e indicazioni da MUR e CUN; 4) richieste e indirizzi delle agenzie esterne di controllo della qualità (ANVUR e ISO); 5) direttive e indirizzi europei (EHEA, Erasmus+, EUA, Bologna Process Follow Up Group).

L'attività di monitoraggio del PQA-RD riguarda in particolare:

- le informazioni contenute nelle Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio (SUA-CdS);
- l'analisi delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) e dei rapporti di Riesame Ciclico di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo;
- la completezza e la correttezza dei syllabus;
- l'andamento delle rilevazioni dell'opinione degli studenti, assicurandone la diffusione dei risultati pubblicamente (sito pubblico [opinioni studenti](#)) in forma sintetica, e in forma analitica, attraverso il Cruscotto PowerBI delle Opinioni degli Studenti, per quanto di propria competenza, a: Presidenti di CCD/Coordinatori di CdS, Direttori di Dipartimento, CPDS (Presidente e Vicepresidente mediante accesso diretto), Rappresentanti degli Studenti (SA, CdA, NdV, PQA-RD e Vicepresidente CPDS) e NdV;
- le segnalazioni di NdV e CPDS, favorendo l'implementazione degli interventi migliorativi;
- le informazioni contenute nelle Schede SUA-AlmaLaurea, caricate dall'Ufficio Job Placement nello spazio creato dal PQA-RD e condiviso con Presidenti di CCD/Coordinatori dei CdS e settori didattici;
- l'analisi delle proposte di attivazione di nuovi corsi di studio;

- l'analisi delle eventuali proposte di modifica di ordinamento dei corsi di studio.

Il PQA-RD si occupa inoltre della diffusione della formazione sui temi dell'Assicurazione della Qualità. In primo luogo, promuove e organizza momenti formativi erogati da fornitori esterni: dal 2022, in particolare, si è reso parte attiva nella promozione di numerose iniziative in ambito AVA3 consultabili nella sezione “Formazione” del sito [Assicurazione di Qualità di Ateneo](#).

Inoltre, il PQA-RD eroga momenti formativi rivolti alla comunità accademica quali: un corso di formazione sul funzionamento, il ruolo e le funzioni delle CPDS, un corso sulla gestione in qualità dei CdS, un corso dedicato alle rappresentanze studentesche negli organi centrali e negli organi decentrati. I corsi erogati in presenza, sono inoltre resi accessibili sulla piattaforma e-learning dell'Ateneo e consultabili nella sezione “Formazione” del sito AQ e dal sito del Presidio alla sezione “Formazione a cura del PQA”; al termine di tali momenti formativi è possibile compilare il questionario di gradimento ed il PQA-RD si occupa dell'elaborazione dei risultati raccolti per meglio indirizzare i momenti formativi successivi sulla base dei riscontri registrati.

Il Presidio della Qualità di Ateneo - Ramo Didattica, svolge, inoltre, un'attività di controllo e certificazione sia dei contenuti che dei processi connessi alle micro-credenziali e gestione delle certificazioni digitali (come meglio descritto nel successivo pgf 2.1.9.3)

Nello svolgimento delle sue attività, il PQA-RD elabora relazioni volte a monitorare i processi di assicurazione della qualità, come la Relazione sugli esiti delle Opinioni Studenti e quella sulle Relazioni delle CPDS. Le relazioni predisposte sono pubblicate sul sito del PQA nella sezione “Documenti di Interesse”, trasmesse al NdV e a tutti i soggetti interessati.

2.1.3. Il Nucleo di Valutazione (NdV)

Per quanto concerne la didattica, il NdV esprime la sua valutazione interna ciclicamente su ogni Corso di Studio e sulle sue attività di riesame, valutando quanto presente all'interno della scheda SUA-CdS, della SMA, delle banche dati ANVUR, nonché le informazioni riscontrabili dalla relazione della CPDS, dal riesame ciclico, dai dati Almalaurea, dagli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti e di qualsiasi altra documentazione ritenuta utile.

Il NdV, inoltre, esprime agli Organi di governo il suo parere sull'attivazione di nuovi corsi di studio (monitorando inoltre le eventuali indicazioni/raccomandazioni per azioni di miglioramento fornite con parere dell'ANVUR in sede di accreditamento iniziale), sulle modifiche di ordinamento qualora richiesto, sulla programmazione locale, sulla congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'articolo 23, comma 1 della Legge 240/2010, e, infine, sulla base di qualsivoglia necessità che dovesse presentarsi.

2.1.4. I Corsi di Studio e i Dipartimenti

Il ciclo di assicurazione della qualità dei Corsi di Studio prevede un dialogo costante con CPDS, PQA e Nucleo di Valutazione. La progettazione, revisione e definizione dei profili formativi e sbocchi occupazionali vede un necessario coinvolgimento delle Parti Interessate costituite anche in Comitati di Indirizzo.

I documenti predisposti dai CdS sono:

- il documento di progettazione redatto secondo le linee guida ANVUR;
- la prima stesura della SUA-CdS e il suo aggiornamento annuale;

- la scheda di monitoraggio annuale e un commento critico agli indicatori ANVUR;
- l'analisi delle opinioni degli studenti;
- il Rapporto di Riesame Ciclico;
- l'autovalutazione periodica in occasione dell'accreditamento periodico.

Gli input documentali a disposizione dei CdS, inclusa la Relazione Annuale CPDS, costituiscono l'occasione per i CdS di svolgere una riflessione critica sui propri meccanismi di funzionamento, individuare e programmare delle azioni di miglioramento da verificare in occasione del successivo riesame periodico del CdS.

I CdS sono incardinati in 14 Dipartimenti, sei dei quali coordinati da una Scuola: la [Scuola di Scienze \(Dipartimento di Biotecnologie e Bioscienze; Dipartimento di Fisica "Giuseppe Occhialini"; Dipartimento di Informatica, Sistemistica e Comunicazione; Dipartimento di Matematica e Applicazioni; Dipartimento di Scienza dei Materiali; Dipartimento di Scienze dell'Ambiente e della Terra\)](#). Gli altri Dipartimenti non afferiscono ad alcuna Scuola ([Dipartimento di Economia, Metodi Quantitativi e Strategie di Impresa; Dipartimento di Scienze Economico-Aziendali e Diritto per l'Economia; Dipartimento di Statistica e Metodi Quantitativi, Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa"; Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale; Dipartimento di Psicologia; Dipartimento di Giurisprudenza \(School of Law\); Dipartimento di Medicina e Chirurgia \(School of Medicine and Surgery\)\)](#).

La Scuola, “struttura di raccordo tra più Dipartimenti con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche” (Statuto, art. 28 c. 1), è coordinata da un Presidente della Scuola, che “è responsabile in ordine al funzionamento dei servizi organizzativi della Scuola” (Statuto, art. 30 c. 1, lettera c). Ogni Corso di Studi (CdS) afferisce a un Dipartimento che “sovrintende alle attività didattiche svolte dai propri professori e ricercatori nell’ambito dei corsi di studio ad esso affidati dal Consiglio di amministrazione” (Statuto, art. 24 c. 6).

In ogni Dipartimento, a partire dal 2023, viene individuato tra i docenti un Assicuratore della Qualità Dipartimentale della Didattica (meglio descritto nella sezione 2.3 Flussi comunicativi).

Su indicazione della Cabina di Regia e al fine di garantire un maggiore raccordo tra gli Organi di governo dell'Ateneo, i Dipartimenti sono stati invitati a valutare l'opportunità di far coincidere la figura dell'Assicuratore della Qualità della Didattica dipartimentale con il membro designato del Presidio di Qualità - Ramo Didattica.

Il docente Assicuratore della Qualità della Didattica del Dipartimento coadiuva il docente responsabile del monitoraggio annuale e del riesame ciclico in tutte le attività, si interfaccia con gli assicuratori della qualità della didattica dei CdS afferenti al Dipartimento, svolge altre funzioni coinvolte nella gestione in qualità del CdS, in stretta connessione con il PQA-RD.

All'interno del Dipartimento, uno o più CdS afferiscono ad un Consiglio di Coordinamento Didattico (CCD), coordinato da un [Presidente del CCD](#) (Statuto, art. 31), o ciascun CdS può essere gestito da un [Coordinatore del CdS](#) (soluzione adottabile solo laddove la grande predominanza della didattica di un CdS sia coperta internamente da insegnamenti di un singolo dipartimento; Statuto, art. 32). Il CCD è composto da tutti i docenti che svolgono attività didattiche in un CdS, indipendentemente da quale sia il proprio Dipartimento di afferenza e inclusi i docenti non afferenti all'Università, per muovere proposte e pareri al Dipartimento di afferenza del CdS.

Presso ciascun Dipartimento è istituita una [Commissione Paritetica Docenti-Studenti](#) (CPDS); composizione e funzione delle CPDS, regolate dall'art. 33 dello Statuto, sono descritte nel paragrafo seguente.

2.1.5. Le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS)

Ogni Dipartimento è dotato di una [CPDS](#) composta da una rappresentanza paritaria di docenti e studenti, in numero complessivo da sei a dieci. Alla CPDS compete “a) 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; b) individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; c) formulare parere sull’attivazione e la soppressione di corsi di studio; d) formulare pareri sull’ordinamento e il regolamento dei corsi di studio; e) esprimersi in merito alla congruità tra il numero di crediti assegnati alle attività formative e gli obiettivi formativi previsti dagli ordinamenti didattici; esprimersi in merito al carico didattico complessivo dei corsi di studio; f) redigere annualmente un documento di valutazione delle attività formative da trasmettere al Senato accademico, al Presidio di Qualità e al Nucleo di Valutazione” (Statuto, art. 33 c. 1; si veda anche il [Regolamento generale di Ateneo](#)). Le CPDS si riuniscono periodicamente, con ciclicità variabile, almeno tre volte l’anno. La disciplina del funzionamento della CPDS è contenuta nel Regolamento Generale di Ateneo. Le CPDS si avvalgono inoltre delle “[Linee guida per il funzionamento delle CPDS](#)” predisposte dal PQA-RD. La Relazione Annuale della CPDS, predisposta secondo quanto indicato nelle LG citate, deve fornire elementi concreti ai Presidenti dei Consigli di Coordinamento Didattico/Coordinatori dei CdS affinché propongano e attuino iniziative atte al miglioramento della didattica. Le CPDS costituiscono uno dei principali canali attraverso il quale il PQA-RD può venire a conoscenza di elementi di criticità percepiti dagli studenti e dai docenti. In aggiunta, i Rappresentanti Studenti nel PQA-RD sensibilizzano i Rappresentanti Studenti negli altri Organi ([Consiglio degli Studenti](#): art. 14 dello Statuto; Senato; CdA) all’importanza del ruolo delle CPDS. È grazie alle proposte studentesche emerse nelle sedute tra CPDS e PQA-RD, che sono stati introdotti strumenti e metodi per stimolare e dare visibilità all’azione delle CPDS, come ad esempio il sito dedicato alle CPDS, le certificazioni OpenBadge della rappresentanza studentesca, e i CFU loro associati. Infine, le CPDS svolgono anche un’attività di diffusione della cultura della qualità presso tutti i dipartimenti, attraverso la presentazione e discussione della Relazione Annuale della CPDS che viene presentata e discussa, stimolando il dibattito, soprattutto sugli aspetti critici.

2.1.6. Gruppi di Gestione dell’Assicurazione di Qualità dei CdS

I Dipartimenti garantiscono la qualità della didattica e il monitoraggio delle attività svolte attraverso i Gruppi di gestione Assicurazione della Qualità (AQ).

Ogni CCD (o, per i Corsi di Studio con Coordinatore, il CDD di riferimento) nomina un GAQ per ciascuno dei suoi CdS. Il GAQ comprende un docente “responsabile del riesame” (spesso il presidente di CCD; ma, in alcuni casi - in particolare quando il CCD comprende più di un CdS - può essere un altro docente); un docente “Assicuratore di Qualità” (AQ) del CdS, che assiste il primo e cura altre funzioni nella gestione in qualità del CdS (per esempio, monitorare la coerenza e completezza dei syllabus degli insegnamenti); almeno un rappresentante degli studenti del CdS; almeno un’unità del personale amministrativo di supporto al CdS; può comprendere un numero variabile di altri docenti, personale di supporto amministrativo, o studenti. Il GAQ con il Presidente del CCD o il Coordinatore del CdS:

- 1) redige annualmente la SUA-CdS e la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);

- 2) predisponde il rapporto di Riesame Ciclico, con una periodicità non superiore a N+1 anni, ovvero a 4 anni per i CdL (ivi inclusi anche i Cicli Unici) e a 3 anni per i CdLM e comunque in uno dei seguenti casi: • su richiesta del NdV; • in presenza di forti criticità; • in presenza di modifiche sostanziali dell'ordinamento didattico; • in occasione dell'Accreditamento Periodico (se più vecchio di 2 anni o non aggiornato alla realtà del CdS);
- 3) monitora l'andamento delle carriere degli studenti, la loro opinione sulle attività formative, la soddisfazione al termine del percorso formativo e la condizione occupazionale dei laureati anche attraverso l'analisi di banche dati esterne;
- 4) verifica la coerenza tra attività formative proposte e richieste occupazionali, anche coinvolgendo stakeholder esterni, attraverso incontri periodici con i rappresentanti del mondo del lavoro;
- 5) acquisisce e analizza le Relazioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti;
- 6) analizza la Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione.

A seguito di queste attività il GAQ ha il compito di definire azioni correttive o interventi di miglioramento e di proporli al CCD (o al Coordinatore di CdS, o al CDD) per l'approvazione ed esecuzione. Il PQA-RD supporta e monitora i Corsi di Studio e i loro Referenti, per lo sviluppo e l'implementazione di interventi di miglioramento delle attività formative.

Il Presidente del CCD o il Coordinatore del CdS ha accesso diretto ai dati necessari alle sue attività tramite gli strumenti presidiati dal PQA-RD e ad accesso riservato, tra cui la webapp ManDBA per l'estrazione dei risultati analitici e aggiornati (alla fine di ogni semestre e alla fine dell'anno accademico) e per la gestione del processo di Nulla Osta alla pubblicazione delle opinioni, il sito pubblico [Opinioni degli studenti](#) con le versioni sintetiche delle stesse opinioni. E' inoltre messo a loro disposizione dal febbraio 2025 il cruscotto PowerBI Opinioni degli Studenti (v.di paragrafo 2.2), come strumento alternativo a ManDBA per la consultazione, navigazione ed esportazione dei dati OPIS.

Il Presidente del CCD o il Coordinatore del CdS ricevono inoltre ogni altro dato e informazione utile, su richiesta, dal PQA-RD.

Il PQA-RD, se necessario, invita i CdS e i GAQ a un incontro una o due volte l'anno, per condividere informazioni sugli indicatori carriere studenti, le schede di monitoraggio, l'uso delle diverse fonti di informazione e altre tematiche importanti per lo svolgimento delle loro attività. Ciascun CdS (tramite il Presidente CCD/il Coordinatore CdS o il GAQ) può ricevere il supporto del PQA-RD per la redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale o del Riesame Ciclico e identificare eventuali punti di miglioramento nelle stesure. Una volta terminata, la SMA e/o il Riesame vanno in approvazione al consiglio del CCD, o nel Consiglio di Dipartimento di riferimento (per i CdS gestiti da coordinatori), per poi essere caricate in SUA-CdS entro i termini stabiliti dal Ministero. Infine, ogni CdS viene convocato in audizione frontale dal NdV almeno una volta ogni cinque anni. In base all'esito di queste audizioni, insieme all'analisi dei documenti e dei dati relativi al CdS, il NdV formula la sua scheda di valutazione del CdS, inserita nella Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione.

2.1.7. L'Assicuratore della Qualità dei Corsi di Studio

Ogni CdS individua un AQ/Gruppo di AQ che si occupa, con il Presidente di CCD/Coordinatore del Corso di Studio, della redazione della Scheda unica annuale del CdS (SUA-CdS), della SMA e del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC). L'AQ del CdS/GAQ monitora l'andamento del Corso di Studio, verificando i punti di forza e gli spunti di miglioramento e verifica l'attuazione delle azioni di miglioramento con attenzione agli stimoli forniti dalle parti interessate.

2.1.8. I Corsi di Dottorato di Ricerca

I Corsi di Dottorato di Ricerca rappresentano il terzo ciclo dell'istruzione universitaria. Nell'Ateneo si realizzano nell'ambito della Scuola di Dottorato, caratterizzata da multidisciplinarietà e un forte tasso di innovazione, caratterizzandosi per una forte sinergia con il tessuto imprenditoriale di riferimento.

Il Modello AVA3 include nel Sistema di AQ anche i Corsi di Dottorato di Ricerca. Con il DM 226/2021 vengono definiti i requisiti che consentono l'accreditamento del Corso di cui è responsabile il Collegio dei docenti, preposto alla progettazione e alla realizzazione dello stesso: la proposta formativa del terzo ciclo si caratterizza per forte trasversalità rispetto agli ambiti disciplinari, attenzione particolare all'internazionalizzazione e allo svolgimento di attività di ricerca.

Il gruppo AQ del dottorato predispone annualmente, oltre al documento iniziale di progettazione, l'analisi degli indicatori messi a disposizione da ANVUR e monitora le opinioni degli studenti attraverso un'analisi dei questionari a loro sottoposti. Inoltre, si raccorda con il PQA uniformando le sue attività ai principi e alle metodologie descritte nelle linee guida predisposte. È il Nucleo di Valutazione, infine, che avvalendosi anche di audizioni, verifica le modalità attraverso cui il corso di dottorato assicura la qualità delle proprie attività.

Ciascun corso di dottorato su impulso della Scuola di Dottorato ha nominato a novembre 2023 un Assicuratore di Qualità del Corso di Dottorato per supportare il coordinatore nei processi di pianificazione e monitoraggio dei corsi. Gli Assicuratori di Qualità dei Dottorati si riuniscono periodicamente su impulso e con il coordinamento del Presidente della Scuola di Dottorato. A partire dal 2025, il PQA-RR invita il Presidente della Scuola di Dottorato durante le sedute, con cadenza almeno semestrale, con l'obiettivo di condividere le politiche per la Qualità pianificate e/o attuate dalla Scuola medesima e come funzione di raccordo tra AQ dottorati e PQA-RR.

2.1.9. Altri uffici, settori e aree di rilievo per i processi di Assicurazione della Qualità nella Didattica

2.1.9.1 Settori Servizi Didattici e Servizi agli Studenti (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)

Le attività didattiche di ciascun Dipartimento o della Scuola trovano supporto in sei Settori amministrativi didattici. I Settori Didattici supportano i CCD, i Dipartimenti o la Scuola di riferimento nella compilazione della SUA-CdS, delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA), dei Riesami Ciclici, nella progettazione di nuovi CdS, nella predisposizione di richieste di modifiche agli ordinamenti, nelle predisposizioni di modifiche ai regolamenti o ai piani didattici, nella gestione delle carriere degli studenti e nelle quotidiane attività di supporto a studenti e docenti e nelle attività di pianificazione, organizzazione ed erogazione della didattica in generale.

Le attività amministrative di supporto ai Corsi di Dottorato, incluse le procedure per l'attivazione e l'accreditamento, sono gestite dalla Scuola di Dottorato incardinata nell'Area della Ricerca e Terza Missione (cfr. pag. 39).

2.1.9.2 Settore Orientamento (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)

Il Settore, tra le sue attività, si occupa delle attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita. Inoltre fornisce i dati sulle interviste ai laureati di ogni CdS e sui loro esiti occupazionali che non sono raccolti in autonomia dall'Università, ma ottenuti dal consorzio AlmaLaurea attraverso apposita convenzione; per quanto riguarda le attività di AQ della SUA-CdS, recupera, elabora e inoltra al PQA - RD, per eventuali ulteriori elaborazioni e diffusioni, gli esiti delle interviste ai laureati. Invia annualmente ai CdS le schede AlmaLaurea, messe a disposizione in uno spazio condiviso e creato dal PQA-RD a partire da giugno 2025, sugli esiti occupazionali dei laureati insieme ad una scheda per ogni CdS - predisposta dal settore stesso - sulle attività di Job Placement cui hanno partecipato gli studenti del CdS e sui loro esiti.

2.1.9.3 Ufficio Certificazioni digitali e supporto ai progetti di innovazione didattica (Area Didattica e dei Servizi agli Studenti)

La Struttura, tra le sue attività, si occupa della costruzione ed erogazione delle certificazioni di micro-credenziali. Per micro-credenziale si intende la registrazione dei risultati ottenuti da un discente in seguito a un piccolo volume di apprendimento. Le micro-credenziali sono concepite per fornire al discente conoscenze, abilità e competenze utili al proprio sviluppo personale e/o professionale. I risultati formativi dell'esperienza di apprendimento vengono valutati in base a criteri trasparenti e chiaramente definiti.

Il Consiglio dell'Unione europea raccomanda che le micro-credenziali siano sostenute da una garanzia della qualità che seguia norme concordate nel settore o nell'area di attività pertinente. La garanzia della qualità delle micro-credenziali si basa sui meccanismi nazionali di garanzia e assicurazione della qualità e sugli Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG).

In conformità con il principio ESG secondo cui la responsabilità primaria per la garanzia della qualità spetta agli stessi istituti di istruzione superiore, il nostro Ateneo prevede, a garanzia delle micro-credenziali erogate, un processo di Assicurazione interna della qualità. Nello specifico, il nostro Ateneo prevede che nel processo di assicurazione della qualità delle micro-credenziali siano coinvolti:

- i docenti proponenti i percorsi, i quali, all'interno dei syllabi, definiscono i percorsi, gli obiettivi e risultati di apprendimento attesi, le modalità di verifica e di valutazione, garantendo una progettazione del percorso formativo in linea con le finalità del progetto specifico;
- gli Assicuatori dipartimentali di Qualità della Didattica, i quali verificano che il percorso formativo proposto dal docente consenta di raggiungere gli obiettivi stabiliti e i risultati di apprendimento previsti; verificano inoltre le modalità di accertamento delle conoscenze (es. esame scritto, esame orale, ecc.), i metodi e i criteri di valutazione e monitorano la coerenza e completezza dei syllabi degli insegnamenti; valutano, infine, la qualità del corpo docente e il numero di CFU/ECTS in base al carico di lavoro;
- il Prorettore alla Didattica, eventualmente coadiuvato dal Referente amministrativo per le micro-credenziali e/o da specifica commissione, che verifica la conformità delle micro-credenziali agli standard definiti dal Consiglio dell'Unione europea e valuta la coerenza del percorso formativo al progetto specifico, anche in relazione agli obiettivi dell'Ateneo, agli altri percorsi e a tutta l'offerta formativa dell'Ateneo;
- il Consiglio di Dipartimento, che delibera l'affidamento dell'insegnamento a un docente afferente;
- il Presidio della Qualità di Ateneo - Ramo Didattica, che effettua un monitoraggio periodico dei percorsi formativi offerti a livello di utilità, attrattività e superamento, anche attraverso i risultati dei questionari di soddisfazione somministrati ai discenti; definisce, inoltre, azioni correttive o interventi di miglioramento delle attività formative e li sottopone al docente proponente.

2.1.9.4 Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)

Il Settore ha la responsabilità di fornire all'Anagrafe Nazionale Studenti (ANS) i dati statistici richiesti sulle carriere degli studenti. Il Settore ha inoltre il compito di individuare, in concerto con il PQA - RD, e sviluppare, interagendo con CINECA e con l'area SI, le implementazioni e gli sviluppi dei gestionali ESSE3 e GDA (ex UGov Didattica) necessari a erogare le attività didattiche (esempi: gestione dei registri di esame, interfacce per la compilazione dei registri delle lezioni, verbalizzazione esami, gestione dell'offerta didattica ecc.). Inoltre, il Settore gestisce il Cruscotto della Didattica, strumento di business intelligence che, estraendo informazioni in tempo reale direttamente dai gestionali ESSE3 e GDA, consente al PQA - RD, alle CPDS, ai Presidenti di CCD, ai Coordinatori e agli AQ di CdS, ai Direttori dei Dipartimenti e al NdV e a ogni altro attore interessato nel processo di AQ dei CdS di reperire prontamente ogni dato statistico - a qualsiasi livello di granularità - sulle carriere studenti, attività di internazionalizzazione dei percorsi di studio, attività di stage e orientamento, carichi didattici dei docenti ecc. Infine, per quanto concerne l'AQ sulla didattica, predispone e mantiene in efficienza, seguendo le indicazioni del PQA - RD, le piattaforme SharePoint sulle quali svolgono le loro attività le CPDS, lo stesso Presidio e il SGQ Certificazione ISO.

2.1.9.5 Professional Sviluppo Progetti Complessi (Area Sistemi Informativi)

Questa figura si occupa tra le sue mansioni di predisporre, mantenere aggiornati e di sviluppare, di concerto con il PQA-RD, i seguenti fondamentali strumenti per la gestione in qualità delle attività didattiche:

- la webapp ManDBA per erogare i questionari per la raccolta delle opinioni degli studenti, estrarne gli esiti e metterli a disposizione del PQA-RD per ulteriore elaborazione e diffusione; dalla medesima webapp si accede inoltre a una dashboard PowerBI dedicata, che fornisce visualizzazioni interattive, filtri e funzionalità di estrazione/esportazione dei dati. L'accesso alla dashboard e le azioni disponibili sono gestite in base al ruolo: ogni singolo docente può consultare almeno due volte all'anno (fine di ogni semestre di lezione e fine dell'anno accademico) estrazioni analitiche aggiornate sulle opinioni degli studenti relative ai propri insegnamenti, mentre Presidenti CCD e Coordinatori CdS, Direttori di Dipartimento, Presidente di Scuola, Presidente e Vicepresidente di ogni CPDS possono visionare ed estrarre i dati analitici di tutte le opinioni studenti, per quanto di propria competenza, dei CdS sotto la loro responsabilità. Il PQA-RD e il Nucleo di Valutazione hanno accesso completo ai dati OPIS di tutto l'Ateneo (lo stesso avviene per i Rappresentanti degli Studenti in Senato accademico, Consiglio di amministrazione, NdV, PQA-RD). Viene inoltre gestito il processo di Nulla Osta alla pubblicazione delle opinioni studenti, con possibilità per il docente di richiedere la censura delle proprie opinioni per motivi tecnici (valutazione sottoposta ad approvazione del PQA Didattica);
- [il sito ad accesso totalmente pubblico delle opinioni studenti](#), sul quale sono pubblicati gli indicatori sintetici delle opinioni studenti per l'intero Ateneo, ogni Dipartimento, ogni Corso di Studio ed ogni insegnamento (la proporzione di docenti che negano il consenso, motivandone le ragioni al PQA-RD, per la pubblicazione delle opinioni sui loro insegnamenti è nettamente inferiore all'1% dei docenti totali). Il sito è aggiornato alla fine di ogni anno accademico, e riporta le opinioni dall'a.a.2013/14. Dall'a.a. 2017/18, le opinioni sui singoli insegnamenti sono direttamente accessibili dal syllabus dell'insegnamento sulla piattaforma didattica d'Ateneo (e viceversa), al fine di

aumentare la consapevolezza degli studenti sulla disponibilità di informazioni pubbliche sulle opinioni da loro espresse.

2.1.9.6 Settore Servizi Digitali per la Didattica (Area Sistemi Informativi)

Il Settore ha predisposto e mantiene in efficienza la complessa [piattaforma didattica online d'Ateneo](#). Per quanto riguarda i sistemi di AQ (quindi omettendo in questo documento i diversi materiali e strumenti didattici), sulla piattaforma sono presenti, per ogni area didattica dell'Ateneo e per ogni CdS:

- 1) i syllabi di ogni insegnamento, collegati alle opinioni studenti ricevute da quell'insegnamento l'anno precedente;
- 2) nelle pagine profilo dei docenti link alle loro pagine personali con possibilità di consultazione dei CV;
- 3) gli strumenti di comunicazione da e verso gli studenti, sia a livello di insegnamento sia a livello di CdS;
- 4) gli spazi per le attività formative predisposte dal PQA per aumentare la consapevolezza dei docenti, del personale, e degli studenti sulla cultura della qualità in Ateneo.

Lo stesso Settore gestisce anche l'erogazione online di questionari d'Ateneo qualora CPDS, NdV e Rappresentanti degli Studenti abbiano bisogno di reperire in autonomia ulteriori informazioni direttamente dal personale o dagli studenti.

2.2 Il sistema di raccolta dei dati

L'Assicurazione della Qualità nella Didattica è pianificata e monitorata anche attraverso l'utilizzo delle informazioni disponibili in Ateneo su appositi Cruscotti, di seguito descritti:

- **Cruscotto Didattica:** i Data Mart della Didattica sono stati progettati per fornire agli utenti uno strumento di Business Intelligence self-service, per l'analisi delle informazioni contenute in GDA. Le informazioni sono fruibili da una vasta gamma di utenti: gli uffici dell'Offerta Formativa che necessitano di estrarre i dati dell'offerta e garantire le coperture delle attività didattiche, i docenti che possono monitorare le attività individuate dagli studenti, fino ai direttori di dipartimento che possono valutare la qualità della docenza dei corsi di studio. Per riuscire a soddisfare tutte le richieste della committenza sono state utilizzate tre diverse dimensioni di analisi: Copertura Didattica, Offerta Didattica e Regolamento Didattico.
- **Cruscotto Segreterie Studenti:** i Data Mart di Segreteria Studenti sono stati progettati per analizzare le informazioni contenute in ESSE3. Le principali dimensioni di analisi sono la Didattica (Dipartimento, Tipo corso, Corso etc.) e lo Studente (Generalità, Carriera, Provenienza etc.). La reportistica a disposizione copre vari ambiti: Iscritti, Immatricolati, Laureati, Abbandoni, Esami, Tasse, Passaggi, Trasferimenti, Piani di Studio, Tirocini, Mobilità e Fasce Crediti, e ciascuno di essi dispone degli attributi specifici del dominio di analisi. Le informazioni sono utilizzate dalle Segreterie Studenti per verificare l'andamento delle iscrizioni, e dai docenti che possono controllare l'andamento dei propri corsi di studio e verificare gli esami in cui gli studenti riscontrano maggiori difficoltà, fino ai direttori di dipartimento che possono vigilare sulla regolarità dei propri iscritti.
- **Cruscotto OPIS:** da febbraio 2025 è messo a disposizione di Presidenti di CCD/Coordinatori di Corso di Studio, Direttori di Dipartimento, Presidente di Scuola, Presidenti e Vicepresidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Capo Area Didattica e dei Servizi agli

Studenti, Capi Settore Servizi Didattici e Servizi agli Studenti, Nucleo di Valutazione, Rappresentanti degli studenti in Senato accademico, Consiglio di amministrazione, PQA-Ramo Didattica e Nucleo di Valutazione il cruscotto PowerBI delle analisi delle opinioni degli studenti pubblicato in ManDBA. Il cruscotto, sviluppato mediante la piattaforma di business intelligence Power BI, consente di analizzare, visualizzare e condividere i dati delle Opinioni Studenti in modo efficace. E' costituito al suo interno da diverse pagine di approfondimento sia sui macro-indicatori (Aspetti Organizzativi, Efficacia Didattica e Soddisfazione Complessiva) che sul dettaglio delle singole domande che li compongono; riporta un'analisi statistica delle singole domande mediante BoxPlot, ovvero un grafico che si utilizza per variabili quantitative molto utile per capire se la distribuzione è simmetrica oppure asimmetrica e per confrontare la forma di più distribuzioni, ma soprattutto permette di identificare in modo rapido e preciso valori anomali e outliers.

2.3 Flussi comunicativi

In ottica di Assicurazione della Qualità considerando non più sufficiente avere i soli assicuatori di qualità o gruppi di assicurazione della qualità per i singoli CdS, è emersa la necessità di avere una figura dipartimentale di raccordo tra gli assicuatori di qualità dei singoli CdS. A questo riguardo, a partire dal 2023 è stata introdotta la nuova figura di **Assicuratore della Qualità Dipartimentale della Didattica**, che, ai fini del potenziamento e il rafforzamento dei processi di AQ è stata prevalentemente affidata ai componenti del PQA-RD scelti, per ciascun Dipartimento. Nel caso in cui la figura di AQ dipartimentale della Didattica non coincida con il componente del PQA, è garantita la sua partecipazione alle sedute dell'organo.

In questo modo si è rafforzato il raccordo tra l'azione del PQA-RD e l'implementazione dei processi di Assicurazione di qualità a livello dipartimentale.

L'AQ Dipartimentale della Didattica ha un ruolo "formativo" nei confronti dei singoli AQ dei CDS. Interviene in CDD (con un punto specifico all'odg) riportando le informazioni provenienti dal PQA-RD verso il Dipartimento e dal Dipartimento verso il PQA-RD. Promuove incontri periodici con Presidenti di CCD e Coordinatori di CdS. Partecipa ai momenti chiave dei CdS (ad es. preparazione dei documenti per audizione NDV o visita ANVUR, stesura Relazione Annuale CPDS, stesura SMA, scrittura scheda SUA). In base alle attività definite nel calendario del PQA-RD, gli AQ Dipartimentali riuniscono gli attori del dipartimento per organizzare le attività e raccogliere eventuali criticità. L'AQ Dipartimentale della Didattica revisiona i documenti prodotti nel dipartimento e propone spunti di miglioramento. Supporta la presentazione al PQA-RD dei nuovi CdS.

Sezione 3. L'Assicurazione della Qualità della Ricerca, della Valorizzazione della Ricerca e del Public Engagement

L'Assicurazione della Qualità della Ricerca, della Valorizzazione della Ricerca e del Public Engagement si propone di stabilire gli obiettivi di ricerca, di valorizzazione della ricerca e del public engagement, mettere in atto le azioni necessarie per il loro conseguimento, monitorare le attività previste e verificare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La ricerca nell'Ateneo è caratterizzata dal forte e fondamentale legame con l'attività formativa e dalla multidisciplinarietà dei settori scientifico-disciplinari di indagine. La ricerca scientifica è uno dei pilastri dell'azione dell'Ateneo ed è strettamente connessa alla didattica, con cui forma un circolo virtuoso.

Conformemente a quanto previsto dallo Statuto di Ateneo (adottato il 7 giugno 2012 e modificato il 5 aprile 2015) e in coerenza con la Legge 240/2010, la promozione e il coordinamento delle attività di ricerca e terza missione sono affidate interamente ai Dipartimenti.

Ai sensi dell'art.1, comma 4 e dell'art. 5, comma 3, lettera d) della legge 240/2010, dell'art. 2 del DPR 76/2010, e delle successive Linee guida per l'accreditamento periodicamente aggiornate, l'ANVUR contribuisce a definire e organizzare le attività connesse al sistema di Accreditamento e di Valutazione Periodica e al potenziamento e all'Autovalutazione, “anche sulla base delle migliori esperienze diffuse a livello internazionale” in “coerenza con quanto concordato a livello europeo, in particolare secondo le linee guida adottate dai Ministri dell'istruzione superiore dei Paesi aderenti all'Area europea dell'istruzione superiore”.

Sono presi in considerazione, in particolare, gli standard e le [linee guida per l'Assicurazione della Qualità](#) adottate nel 2015 dall'EHEA, che in più passaggi sottolineano l'importanza sinergica delle attività di ricerca sulla didattica (“*The focus of the ESG is on quality assurance related to learning and teaching in higher education, including the learning environment and relevant links to research and innovation*”; “*Quality assurance policies are most effective when they reflect the relationship between research and learning & teaching*”).

Le attività di ricerca si svolgono nei [14 Dipartimenti](#) dell'Università. Il personale di ricerca è costituito dal personale docente e ricercatore, dai tecnici che operano nei Dipartimenti e dagli assegnisti e borsisti di ricerca. Ogni Dipartimento è guidato da un Direttore, che “promuove e coordina le attività didattiche, di ricerca e di terza missione che fanno capo al Dipartimento e ha la responsabilità della gestione finanziaria e amministrativa del Dipartimento” (Statuto, art. 25 c.1.).

L'Ateneo sostiene la ricerca scientifica con finanziamenti diretti, promuovendo la costituzione di Centri di Ricerca e partecipando a iniziative nazionali e internazionali. In particolare, un supporto diretto alla promozione della ricerca è realizzato dall'Ateneo attraverso il FAQD (Fondo Ateneo Quota Dipartimentale), che assegna finanziamenti ai dipartimenti stanziando un importo proporzionale alla numerosità del personale docente e ricercatore, assegnandoli ai singoli afferenti sulla base della qualità dei prodotti della ricerca presentati da ognuno, e il FAQC (Fondo Ateneo Quota Competitiva), che supporta i gruppi di ricerca che hanno presentato progetti di ricerca competitivi valutati idonei con un punteggio ottenuto in fase di valutazione sopra una soglia predefinita e normalizzata, ma non finanziabili per mancanza di copertura economica.

L'Ateneo veicola la propria ricerca anche attraverso le attività di oltre [50 centri di ricerca dipartimentali](#) e interdipartimentali e può contare su numerose [Infrastrutture di ricerca](#) di Ateneo, oggetto di una recente attività di mappatura e di un progetto integrato di valorizzazione, ed è coinvolto in importanti [Infrastrutture di ricerca europee \(ESFRI\)](#) in un'ottica interdisciplinare.

Lo sviluppo della ricerca scientifica è al centro della missione universitaria e viene continuamente monitorato attraverso il confronto con gli altri atenei, offerto da strumenti di valutazione, in

primo luogo la campagna ANVUR sulla Qualità della Ricerca. Ai fini dell'assegnazione dei finanziamenti di Ateneo, nell'ambito dei diversi strumenti, si tengono in conto i criteri considerati in sede VQR per la valutazione delle attività e dei risultati della ricerca che includono: risultati della ricerca; la produzione scientifica; internazionalizzazione; docenti privi di produzione scientifica per l'anno di riferimento; progetti acquisiti da bandi competitivi; brevetti; responsabilità e riconoscimenti scientifici ([politiche di distribuzione delle risorse](#)).

Una particolare attenzione va inoltre rivolta ai [Dipartimenti di Eccellenza](#) che nell'Ateneo hanno ottenuto i finanziamenti previsti per personale, infrastrutture e didattica di elevata qualificazione. L'Ateneo ha inoltre co-finanziato tutti i progetti ammessi a finanziamento con ulteriori risorse finalizzate al reclutamento del personale e al rafforzamento delle infrastrutture di ricerca previste. Questi finanziamenti sono destinati complessivamente allo sviluppo delle infrastrutture e di nuove piattaforme tecnologiche e di ricerca, all'ampliamento dei rapporti con istituzioni internazionali, allo sviluppo di dottorati di ricerca e al miglioramento della didattica di alta qualificazione.

Una delle caratteristiche centrali dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca è la sua vocazione territoriale che la rende un attore di primo piano nello sviluppo economico, sociale e culturale del territorio, capace di generare impatto attraverso la creazione di nuove pratiche e modelli articolabili a livello locale, nazionale e internazionale.

L'Ateneo è da sempre impegnato nella valorizzazione e trasferimento delle proprie conoscenze e tecnologie, interagendo con enti pubblici locali e nazionali, con soggetti privati, imprese e organizzazioni del terzo settore, al fine di creare valore per la società.

Seguendo il modello inaugurato dalla scheda SUA Terza Missione/Public Engagement Impatto Sociale e perfezionato nel corso delle due successive campagne VQR che prevedono la raccolta di casi di studio, l'Ateneo progetta, realizza e monitora programmi e azioni di Terza Missione, mediante i propri Dipartimenti e le diverse Aree dell'Amministrazione, sia nell'ambito della valorizzazione della ricerca (brevetti, spin-off e collaborazione con le imprese) sia in quello del Public Engagement e della divulgazione scientifica in costante dialogo con la società.

3.1 Attori e ruoli

3.1.1. Il Presidio di Qualità Ramo Ricerca (PQA-RR)

Il Presidio della Qualità-Ramo Ricerca (PQA-RR) organizza, monitora e supervisiona lo svolgimento delle procedure di assicurazione della qualità per le attività di ricerca e terza missione/public engagement dell'Ateneo; svolge un ruolo di consulenza e supporto per i Dipartimenti in merito allo sviluppo di interventi di miglioramento delle attività di ricerca e per la predisposizione dei Piani triennali Dipartimentali, per i quali monitora la definizione, l'andamento e il riesame. Valuta, inoltre, l'efficacia degli interventi di miglioramento introdotti dalle strutture coinvolte nei processi di AQ e le loro effettive conseguenze. Monitora l'assegnazione e l'utilizzo delle risorse per lo svolgimento della ricerca nei Dipartimenti, favorendo l'ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili.

Il Presidio della Qualità-Ramo Ricerca (PQA-RR) monitora e supervisiona i processi connessi alle attività del Dottorato di ricerca, anche attraverso l'analisi della documentazione prodotta e fornendo osservazioni sulla pianificazione e organizzazione delle attività, sulla relazione annuale e sul riesame ciclico.

Nello svolgimento delle sue attività, il PQA-RR elabora relazioni volte a monitorare i processi di assicurazione della qualità, come l'analisi dei Documenti di pianificazione e di organizzazione delle

attività formative e di ricerca dei Dottorati, la Scheda di Sintesi alle Relazioni Annuali PhD, le Relazioni sulla predisposizione ed il Monitoraggio dei Piani triennali di Dipartimento. Le Relazioni predisposte sono pubblicate sul sito del PQA alla sezione “Documenti di Interesse” e trasmesse ai soggetti interessati.

3.1.2. Il Nucleo di Valutazione (NdV)

Per quanto concerne la Ricerca, il Nucleo di Valutazione fornisce un riscontro circa la produzione di documenti programmatici relativi a obiettivi, risorse e gestione dei Dipartimenti e delinea un quadro sull’attività documentale prodotta dall’Ateneo e dai Dipartimenti ai fini della programmazione e dell’organizzazione delle attività di ricerca e delle iniziative di terza missione/public engagement. Il Nucleo di Valutazione, attraverso audizioni, monitora ciclicamente l’AQ di ogni Dipartimento e le modalità con cui il Dipartimento garantisce la qualità dell’intero sistema.

Il NdV conduce ciclicamente, inoltre, le audizioni di ciascun Corso di Dottorato, valutandone lo stato del sistema di AQ con particolare riferimento a quanto previsto dal sistema AVA vigente. Il NdV è anche titolare dell’attività di controllo ai fini del monitoraggio e della valutazione periodica della permanenza dei requisiti per l'accreditamento dei Corsi di Dottorato a cura dell'ANVUR.

3.1.3. I Dipartimenti

I Dipartimenti sono responsabili della predisposizione e dell’aggiornamento di almeno la seguente documentazione:

- la pianificazione strategica triennale del Dipartimento, con aggiornamento e monitoraggio annuale;
- documento di autovalutazione per l'Accreditamento Periodico (se selezionati per la visita istituzionale);
- documento di analisi dei risultati relativi al monitoraggio annuale della ricerca e della terza missione/public engagement, all'ASN, al reclutamento e agli indicatori ANVUR.

Il Dipartimento svolge le proprie attività in conformità con le Linee Guida e la documentazione di supporto fornite dal PQA-RR e partecipa alle attività di formazione organizzate dall’Ateneo e/o dal PQA.

Inoltre, al fine di garantire coerenza e interazione tra i processi di Assicurazione di Qualità dell’Amministrazione Centrale e i processi dipartimentali, ciascuno dei 14 Dipartimenti si è dotato di:

- un Assicuratore della Qualità dedicato alla ricerca, sovente supportato da una Commissione Ricerca, con compiti di vigilanza e di promozione della politica della qualità a livello di Dipartimento, l’individuazione delle necessarie azioni correttive e la verifica della loro attuazione;
- un Assicuratore della Qualità dipartimentale della Terza Missione/Public Engagement, supportato da una specifica Commissione Terza Missione, che, al fine di ottimizzare il presidio delle diverse attività, potrà a sua volta prevedere al proprio interno le seguenti figure:
 - referente conto terzi/ricerca commissionata;
 - referente public engagement e rapporti con il territorio ed il terzo settore;
 - referente per la promozione del Dipartimento.

Le composizioni delle Commissioni Ricerca e Terza Missione sono disponibili sui siti dipartimentali nella sezione “Qualità”, mentre gli AQ Ricerca e gli AQ Terza Missione sono presenti nella sezione “Gli attori del Sistema” del sito [Assicurazione di Qualità di Ateneo](#).

3.1.3.1 Fatti e persone della Ricerca (ex Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD) dell’Università degli Studi di Milano - Bicocca)

In ragione del mancato avvio ministeriale della SUA-RD successivamente agli anni 2011-2013 (e 2014 per la Terza Missione), l’Ateneo, in coerenza con quanto previsto dalle Linee Guida AVA, ha ritenuto opportuno dare vita a un equivalente strumento autogestito per la raccolta e la pubblicazione *online* dei dati che furono originariamente censiti da ANVUR attraverso la SUA-RD. La proposta di istituire una banca dati della ricerca e della terza missione, e di rendere disponibili le informazioni pubblicandole all’interno di siti web dedicati è stata discussa e approvata nella seduta del 15/01/2018 del PQA-RR e successivamente presentata ai Direttori che hanno approvato tale proposta. È stato quindi avviato un lavoro di ricognizione delle informazioni che ha visto la collaborazione di tutti i Dipartimenti e di tutte le Aree tecnico-amministrative dell’Ateneo. Di fondamentale importanza è stato il contributo dei Direttori e degli AQ della Ricerca dipartimentali, che hanno avviato in ogni Dipartimento un processo di verifica, integrazione e aggiornamento dei dati richiesti. L’implementazione della SUA-RD d’Ateneo è stata sviluppata dall’area dei Sistemi Informativi, che l’ha definitivamente pubblicata il 13/11/2018. L’accesso pubblico alla SUA-RD di tutti i Dipartimenti è possibile dal sito “[Fatti e persone della ricerca](#)”.

Per quanto autonomamente sviluppate dall’Ateneo (per questa ragione le schede sono state battezzate “Fatti e persone” invece di SUA-RD), le schede ricalcano, sia per i Dipartimenti che per l’Ateneo, la struttura dell’originale sito ANVUR SUA-RD, suddividendo la ricerca e la terza missione all’interno delle schede “Obiettivi, risorse e gestione del Dipartimento” (Parte I), “Risultati della Ricerca” (Parte II), “Terza Missione” (Parte III). I contenuti relativi a:

- Quadro A.1 Dichiarazione degli obiettivi di ricerca del Dipartimento
- Quadro B.1 Struttura organizzativa del Dipartimento
- Quadro B.2 Politica per l’assicurazione di qualità del Dipartimento
- Quadro B.3 Riesame della Ricerca Dipartimentale
- Quadro I.0 Descrizione generale delle attività di terza missione

vengono redatti dai Direttori e dagli AQ della Ricerca di ciascun Dipartimento, e dopo un controllo di coerenza da parte del PQA-RR, sono approvati dai Consigli di Dipartimento. La gran parte delle informazioni negli altri campi sono automaticamente caricate dallo strumento IRIS. A partire dall’anno 2023, le sezioni testuali sopra richiamate vengono compilate in coerenza con il Piano Triennale Dipartimentale.

3.1.4. I Corsi di Dottorato di Ricerca

I Corsi di Dottorato, già descritti nel paragrafo 2.1.8, sono gestiti, da un punto amministrativo, nell’Ateneo dal Settore Scuola di Dottorato all’interno dell’Area Ricerca e Terza Missione e monitorati, in riferimento alle attività di assicurazione della qualità, dal PQA-Ramo Ricerca. I Corsi di Dottorato organizzano le proprie attività conformemente alle LG per la pianificazione e organizzazione e la progettazione predisposte da un gruppo di lavoro del PQA-RR/Scuola di Dottorato.

Il PQA-RR monitora e supervisiona i processi attraverso l’analisi della documentazione prodotta e fornendo osservazioni:

- sulla pianificazione e organizzazione delle attività (a cadenza annuale entro giugno)
- sulla relazione annuale (a cadenza annuale entro dicembre)
- sul riesame ciclico (a cadenza triennale)

I Coordinatori dei Corsi di Dottorato si avvalgono dei risultati della rilevazione delle opinioni dei dottorandi (modello ANVUR, I e II anno e dottori di ricerca) e dell’indagine Almalaurea sulla condizione occupazionale, così come degli indicatori di monitoraggio quantitativo previsti nello schema di relazione annuale approvato dal PQA-RR e mutuati dal cruscotto ANVUR dedicato ad AVA3.

3.1.5. Altri uffici, settori e aree di rilievo per i processi di Assicurazione della Qualità nella Ricerca

Per sostenere e valorizzare la ricerca sono state realizzate strutture di supporto organizzativo sia all’interno dei Centri Servizi (strutture amministrative a supporto delle attività dei Dipartimenti) a supporto delle attività di gestione e rendicontazione dei contratti/progetti, sia presso l’Amministrazione Centrale, a supporto delle attività di programmazione, negoziazione, valutazione e promozione delle attività di ricerca e terza missione. Le strutture amministrative di riferimento per l’Ateneo includono quindi i Centri Servizi, l’Area della Ricerca e Terza Missione ([AR](#)) e l’Area Sistemi Informativi ([SI](#)) che sono strutturate in modo da offrire a docenti e ricercatori il supporto necessario a realizzare le diverse attività scientifiche.

3.1.5.1 Settori afferenti all’Area Ricerca e Terza missione

L’Area della Ricerca e Terza Missione è strutturata in modo da offrire a docenti e ricercatori il supporto necessario per realizzare le diverse attività all’interno dell’intera filiera della ricerca e della terza missione. L’Area è costituita da 5 Settori, che mettendo in campo competenze specifiche e complementari, offrono assistenza amministrativa, organizzativa, gestionale e legale nelle diverse fasi della filiera succitata. In particolare:

- il Settore Grant Office supporta la presentazione dei progetti nazionali, europei ed internazionali, la partecipazione a bandi di gara nazionali ed europei in qualità di operatore economico e i progetti dipartimentali di eccellenza. Il Settore supporta anche la progettualità e la rendicontazione legata alle iniziative PNRR M4C2;
- il Settore Management, Contratti e Audit gestisce i rapporti con partner pubblici e privati, promuovendo gli accordi quadro, le collaborazioni scientifiche e i contratti su commissione per l’esecuzione di attività di ricerca, e consulenza, gestendo le fasi di negoziazione e le procedure interne per la stipula dei contratti;
- il Settore Valorizzazione per la Ricerca si occupa della gestione e del trasferimento dei diritti di proprietà intellettuale basati sui risultati delle attività svolte nell’Ateneo da parte dei gruppi di ricerca e dei singoli ricercatori, supporta e gestisce la creazione di nuove imprese e la partecipazione a consorzi, società e fondazioni;
- il Settore Public Engagement e Valorizzazione Terza Missione, attivo da giugno 2023, progetta e sviluppa iniziative che hanno lo scopo di creare impatto sociale e coinvolgimento della società civile a partire dalle risorse strategiche dell’Università: conoscenza, formazione, ricerca e applicazioni tecnologiche;
- il Settore Scuola di Dottorato gestisce le attività amministrative per la gestione dei corsi di Dottorato di Ricerca, incluse le pratiche per l’attivazione e l’accreditamento dei corsi, la stipula di convenzioni per il finanziamento di borse di studio, le carriere degli studenti, e supporta i docenti nell’organizzazione della didattica.

Con i suoi settori competenti l'Area Ricerca e Terza Missione, in costante raccordo con il Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca, supporta l'Ateneo e i suoi docenti e ricercatori nella valorizzazione della proprietà intellettuale, in particolare il portfolio brevettuale, attraverso il proof of concept (POC) e la partecipazione ad altre iniziative di promozione come la piattaforma Knowledge Share sviluppata dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi con il Politecnico di Torino e NETVAL, e il supporto delle proprie spin-off, favorendo al contempo la collaborazione con il tessuto imprenditoriale e gli stakeholder territoriali attraverso accordi, contratti conto terzi, collaborazioni scientifiche, partenariati pubblico-privati e joint lab.

Analogamente, l'Area è attiva sul versante della divulgazione scientifica e della Citizen Science, dando vita a numerose iniziative con e per la società: tra queste il magazine della ricerca di Ateneo, Bicocca Research, l'Innovation Pub, un appuntamento mensile per conoscere i protagonisti dell'innovazione, anche sociale, in un contesto dialogico e informale, e il progetto BiUniCrowd che supporta le iniziative della ricerca della comunità di Ateneo attraverso il reward-based crowdfunding a cui partecipano come co-finanziatori anche aziende ed enti del terzo settore.

L'Area, infine, offre supporto alle attività di ricerca clinica e, da giugno 2023, alla formazione imprenditoriale degli studenti e dei giovani ricercatori grazie alle iniziative del progetto iBicocca.

3.1.5.2 Gli Uffici Ricerca nei Centri Servizi

All'interno di ogni Centro Servizi è costituito un Ufficio Supporto Ricerca con funzione di supporto alla realizzazione delle attività di ricerca del Dipartimento o dei Dipartimenti per i quali presta servizio, in stretto raccordo con l'Area della Ricerca e Terza Missione, con particolare riferimento alle fasi 'post award' per i finanziamenti e 'post stipula' per i contratti.

3.1.5.3 Il Settore Procedure e Sistemi Integrati (Area Sistemi Informativi)

All'interno del Settore, l'Ufficio Sistemi Integrati per la Ricerca, si occupa di sostenere i processi decisionali della Governance con analisi e approfondimenti basati su monitoraggio e valutazione della produzione scientifica e negli adempimenti ministeriali (VQR; SUA-RD), anche mediante l'utilizzo di strumenti di *business intelligence*; di supportare dipartimenti e singoli docenti e ricercatori nelle procedure di valutazione nazionali ANVUR (VQR; SUA-RD; ASN); di gestire l'anagrafe *Institutional Research Information System* ([IRIS](#)), strumento indispensabile per la registrazione, il monitoraggio e il reporting delle attività di ricerca e di terza missione; di gestire il portale [Fatti e Persone](#) della ricerca con campagne annuali di aggiornamento dati; e di supportare i ricercatori per la gestione dei dati della ricerca con il Research Data Management System di Ateneo ([BOARD](#)) e la redazione dei *Data Management Plan*.

Inoltre predisponde e mantiene in efficienza, seguendo le indicazioni del PQA - RR, le piattaforme SharePoint sulla quale svolge la propria attività e su quello relativo al [SGQ](#) Certificazione ISO.

3.1.5.4 L'ufficio Ricerca Clinica (BiCRO)

ECRIN è un'organizzazione pubblica, senza scopo di lucro, che collega partner scientifici e reti in tutta Europa per facilitare la ricerca clinica multinazionale

L'Italia, in quanto membro di ECRIN, attraverso la sua rete nazionale, ItaCRIN (Italian Clinical Research Infrastructure Network), fornisce diversi servizi di supporto metodologico, farmacovigilanza, monitoraggio e gestione dei dati, nonché la gestione complessiva del progetto, migliorando l'accesso ai pazienti, incrementando risorse e competenze, e per conseguenza risultati clinici potenzialmente più solidi.

UNIMIB partecipa ad ECRIN tramite ItaCRIN (Italian Clinical Research Infrastructure Network) cui è affiliato l’Ufficio di Ricerca Clinica Bicocca (BiCRO) che supporta i ricercatori e i medici dell’Ateneo che vogliono condurre sperimentazioni cliniche “no profit”, di cui l’Università è promotore, fornendo altresì supporto di livello professionale nelle attività regolatorie, di farmacovigilanza, data management, monitoraggio e analisi statistica.

3.2 Il Sistema di raccolta dei dati

L’assicurazione di qualità nella ricerca è pianificata e monitorata anche attraverso l’utilizzo delle informazioni disponibili in Ateneo su apposito Cruscotto Ricerca che fornisce una rappresentazione della produzione scientifica dell’Ateneo analizzata per pubblicazioni, progetti competitivi, ricerca commissionata e internazionalizzazione. Sono visualizzate serie storiche, clusterizzazioni per ambiti disciplinari, genere, ruolo e dimensione geografica, ed è integrata una vista sui principali KPI per l’Ateneo e i singoli dipartimenti.

L’accesso alle soluzioni di reportistica è abilitato, oltre che alla Governance, agli Organi di Ateneo, mediante opportune personalizzazioni dei permessi di visualizzazione, al fine di garantire il rispetto dei requisiti di privacy e sicurezza delle informazioni.

È disponibile anche il cruscotto VQR/ASN, che consente di analizzare i risultati della VQR a livello di Ateneo, dipartimenti e Aree disciplinari, nonché le performance dei dipartimenti in relazione alla collocazione dei propri afferenti nelle fasce dell’Abilitazione Scientifica Nazionale. L’accesso è riservato alla Governance.

L’Assicurazione di qualità nella valorizzazione della ricerca e nel public engagement è pianificata e monitorata anche attraverso l’utilizzo delle informazioni disponibili in Ateneo su appositi Cruscotti, di seguito descritti:

- Cruscotto Terza Missione: rappresenta le quattro dimensioni principali della Terza Missione in Ateneo: brevetti, spin-off, public engagement e attrezzature di ricerca. I dati sono acquisiti dal gestionale IRIS e incrociati con le anagrafiche del personale per ricavare una visualizzazione per struttura dipartimentale, singolo ricercatore, dimensione geografica e dimensione economica (laddove pertinente).
- Cruscotto Public Engagement: consente anche un drill-down sulle tipologie di partecipanti agli eventi e sull’impatto che essi hanno generato.

3.3 Flussi comunicativi

Come dettagliato nel pgf 3.1.3, per garantire i processi di assicurazione della qualità a livello dipartimentale, ogni Dipartimento nomina un Assicuratore della Qualità per la Ricerca affiancato, ove necessario, da una commissione di supporto. L’AQ della ricerca ha compiti di impulso e monitoraggio sulle attività di ricerca. Gli sono attribuiti compiti di vigilanza e di promozione della politica della qualità a livello del Dipartimento, l’individuazione delle necessarie azioni correttive e la verifica della loro attuazione. In particolare, l’AQ della Ricerca, coadiuvato dalla Commissione Ricerca, supporta il Dipartimento nelle seguenti attività:

- aggiornare annualmente il portale Fatti e Persone, in continuità con gli elementi essenziali della scheda SUA-RD;
- sulla base di criteri preventivamente definiti e in accordo con il [Regolamento per l’attribuzione da parte dei Dipartimenti del Fondo di Ateneo, Quota Dipartimentale \(FAQD\)](#) d’Ateneo, provvedere annualmente alla ripartizione del FAQD tra i professori e i ricercatori afferenti al Dipartimento;

- coadiuvare il Direttore nella preparazione del Piano Triennale Dipartimentale;
- effettuare un costante monitoraggio dell'andamento della produttività scientifica e dell'impatto delle attività di ricerca delle aree disciplinari attive presso il Dipartimento, anche attraverso l'elaborazione ed il calcolo di parametri bibliometrici ad hoc;
- verificare l'attività scientifica degli assegnisti di ricerca, valutandone la produzione anche attraverso approcci bibliometrici ed effettuando audizioni periodiche;
- supportare, in linea con le previsioni di AVA3, la programmazione, il monitoraggio e il riesame della ricerca dipartimentale e dei corsi di dottorato, eventualmente attraverso l'attivazione di specifici gruppi di lavoro;
- supportare il dipartimento nella predisposizione dei documenti predisposti in previsione delle audizioni del NdV di Ateneo.

L'AQ della Ricerca ha inoltre il compito di mantenere i contatti con il PQA-RR per favorire l'interscambio di informazioni, problematiche, e proposte tra PQA e Dipartimenti. La programmazione di incontri con cadenza regolare tra Pro-Rettore alla Ricerca e gli AQ della Ricerca consente un aggiornamento costante del PQA-RR sul tema.

Con riferimento ai processi di 'Assicurazione della Qualità della Terza Missione/Public Engagement, essi sono presidiati all'interno di ogni Dipartimento, dall'Assicuratore della Qualità per la Terza Missione affiancato dalla Commissione Terza Missione, al quale sono attribuiti compiti di vigilanza e di promozione della politica della qualità a livello di Dipartimento, l'individuazione delle necessarie azioni correttive e la verifica della loro attuazione.

Spetta inoltre all'AQ Terza Missione, coadiuvato dalla Commissione Terza Missione, supportare il Dipartimento per individuare le linee di miglioramento in materia di Terza Missione e favorire le attività legate alla valorizzazione della ricerca ed al public engagement. In particolare, l'AQ Terza Missione, coadiuvato dalla Commissione Terza Missione, supporta il Dipartimento nelle seguenti attività:

- aggiornare annualmente il portale "Fatti e Persone" con i dati relativi alla Terza Missione svolta dai docenti e dai ricercatori dell'Università; predispone annualmente il "piano di monitoraggio triennale" del Dipartimento, accessibile tramite il portale "Fatti e Persone";
- coadiuvare il Direttore nella predisposizione del Piano Triennale Dipartimentale relativamente agli ambiti della Terza Missione/Public Engagement;
- verificare l'efficacia e il successo delle iniziative di formazione ed aggiornamento rivolte a studenti e docenti di scuole superiori, professionisti, tramite il numero di iniziative e crediti formativi erogati e persone coinvolte;
- verificare l'impatto dell'erogazione dei servizi a tariffario e di consulenza di alto profilo, valutando le variazioni del numero di prestazioni fornite e il loro ammontare;
- verificare l'impatto e il successo delle attività di Public Engagement valutando le variazioni del numero di iscritti ai Corsi di Studio, delle attività conto terzi e consulenza e delle attività di ricerca pre-industriale.

Al fine di favorire l'integrazione, la conoscenza e la collaborazione tra le attività di Terza Missione dell'Ateneo, nel rispetto delle differenze disciplinari proprie di un ateneo generalista come l'Università di Milano-Bicocca, il Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca effettua un monitoraggio periodico, almeno semestrale, di tali attività, attingendo a fonti differenziate:

- Fatti e Persone per le parti dedicate alle azioni di public engagement, ai trial clinici, ai brevetti e spin-off
- il Piano Strategico di Ateneo e la programmazione dipartimentale
- i lavori delle Commissioni brevetti e spin-off
- le attività delle Aree, in primis dell'Area Ricerca e Terza Missione.

Gli esiti del monitoraggio sono oggetto di un incontro del Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca con gli Assicuratori di qualità, anche alla presenza dei settori competenti, per verificare gli eventuali punti critici e le azioni da attivare per favorire lo sviluppo della TM dell'Ateneo.

Analogamente, il Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca, sempre in raccordo con gli AQ dipartimentali, che sono il presidio di prossimità per avviare azioni di Terza Missione, verifica la corretta raccolta delle informazioni che alimentano il cruscotto della TM, stimola la Terza Missione dipartimentale proponendo iniziative interdipartimentali o istituzionali complementari a quelle svolte dalle Aree.

In particolare, in occasione della campagna VQR, gli AQ costituiscono l'interfaccia del Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca e degli uffici competenti per la raccolta dei casi di studio presso i Dipartimenti.

Infine, il Pro-Rettore alla Valorizzazione della Ricerca, con cadenza periodica (almeno semestrale), riferisce al PQA-RR l'andamento delle attività di Terza Missione, dei Dipartimenti e delle Aree, presentando i punti di forza e di debolezza, indicando possibili azioni di miglioramento anche in relazione al Piano Strategico e alla programmazione dipartimentale.

Sezione 4. Il Riesame

4.1 Il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità

L'Ateneo procede annualmente al Riesame del proprio Sistema di Assicurazione della Qualità, al fine di “valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione della Politica per la Qualità dell'Ateneo e dei relativi processi e attività e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti”¹.

Nel Riesame, condotto dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, vengono considerati: l'esito delle azioni attuate a seguito di precedenti Riesami del Sistema di AQ, eventuali variazioni di fattori interni ed esterni, l'esito delle indagini di soddisfazione degli stakeholder (Good Practice, Opinioni Studenti, Carta dei servizi di Ateneo), l'esito delle audizioni del NdV, l'analisi delle risorse disponibili, l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento².

Il processo di Riesame viene effettuato annualmente nel mese di novembre, in modo da poter considerare le osservazioni sullo stato del sistema di AQ contenute all'interno delle Relazioni annuali del NdV e del PQA e per consentire di utilizzarne gli esiti nell'adeguamento della programmazione strategica e nella definizione di quella operativa (PIAO), secondo il flusso temporale illustrato nel diagramma 6. Il PQA effettua il monitoraggio delle azioni previste dal riesame decorsi sei mesi dalla sua approvazione. Le azioni di miglioramento individuate vengono recepite dal sistema di assicurazione della qualità.

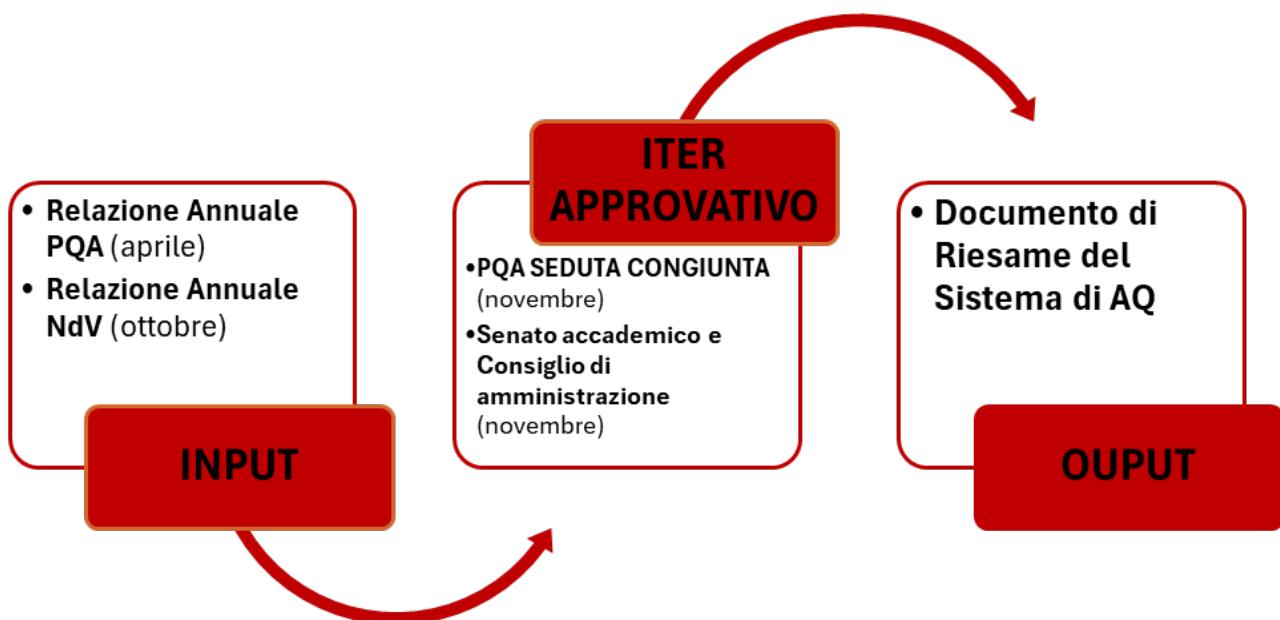


Diagramma 6. Flusso temporale per il Riesame del Sistema di AQ.

¹ ANVUR, Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3 - Aggiornamento del 4 novembre 2022

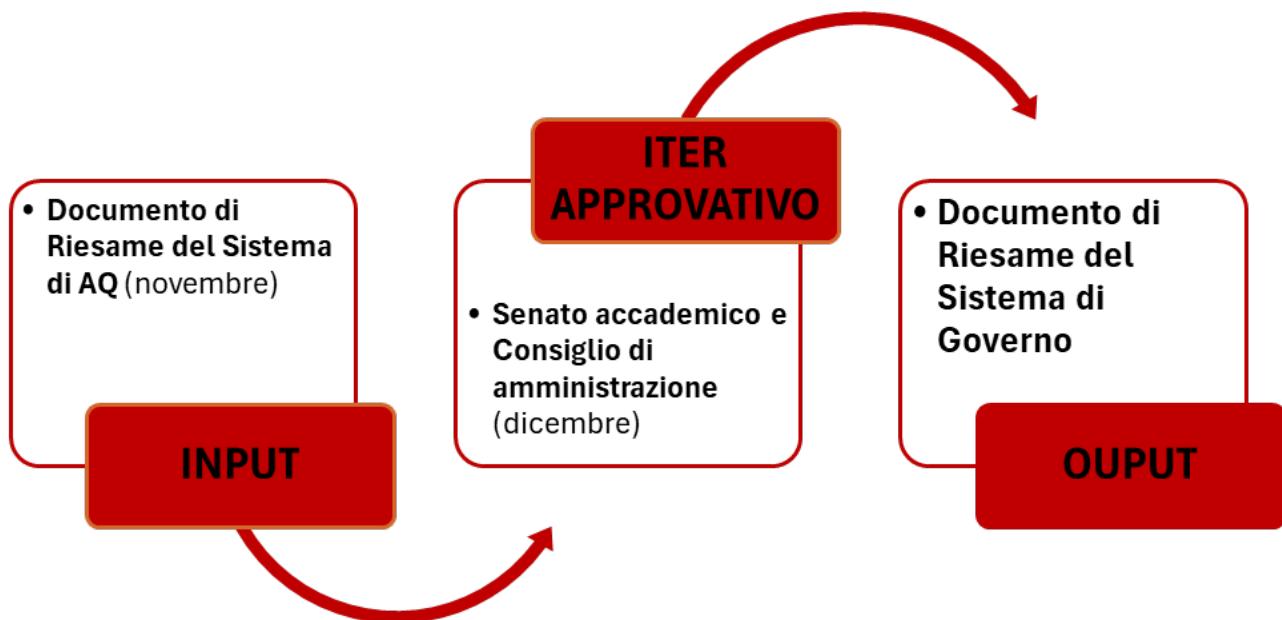
² ANVUR, Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3 - Aggiornamento del 4 novembre 2022

4.2 Il Riesame del Sistema di Governo

L'Ateneo procede annualmente al Riesame del proprio Sistema di Governo per “valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione delle politiche e delle strategie dell'Ateneo e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti”³.

Nel Riesame, condotto dal Rettore, dal Direttore Generale, dal Senato accademico e dal Consiglio di amministrazione con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, vengono considerati: l'esito delle azioni attuate a seguito di precedenti Riesami del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità, i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi (strategici e operativi) dell'Ateneo, le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità così come risultanti dal Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità, l'adeguatezza delle risorse, l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento⁴.

Il processo di Riesame viene effettuato nel mese di dicembre, in modo da poter considerare gli esiti del Riesame del Sistema di AQ di Ateneo e per consentire di utilizzarne gli esiti per l'aggiornamento dei documenti strategici di Ateneo, secondo il flusso temporale di seguito illustrato.



³ ANVUR, Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3 - Aggiornamento del 4 novembre 2022

⁴ ANVUR, Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3 - Aggiornamento del 4 novembre 2022