

POLITICHE DELLA QUALITÀ DI ATENEO

1. Presentazione

1.1. Introduzione

Questo documento illustra le Politiche della Qualità dell'Ateneo, specificandone le linee strategiche, illustrando l'architettura del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), descrivendo gli attori e i rispettivi ruoli nei processi di AQ.

Le Politiche della Qualità individuate dall'Università della Repubblica di San Marino (UNIRSM) descrivono obiettivi e definiscono strumenti tesi al miglioramento continuo della qualità, in stretta connessione con i principi enunciati nella normativa vigente e nello Statuto e con la missione e le priorità definite nel Piano Strategico.

L'Ateneo promuove la diffusione della cultura della qualità, interpretandola come strumento organizzativo per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività dell'Ateneo.

La diffusione della cultura della qualità prevede quindi il coinvolgimento attivo di tutto il personale, scientifico e tecnico-amministrativo, e degli studenti.

Le Politiche della Qualità definite nel presente documento rappresentano infatti l'impegno che l'Ateneo assume nei confronti:

- degli studenti e delle loro famiglie;
- del personale dell'Ateneo (docenti, collaboratori scientifici e personale tecnico-amministrativo);
- dei portatori di interessi interni ed esterni all'Ateneo;
- delle istituzioni nazionali ed internazionali;
- degli ordini professionali, delle imprese e delle associazioni;
- della comunità scientifica nazionale ed internazionale;
- di tutti gli altri soggetti (Enti, Istituzioni, Università, ecc.) coinvolti nell'Alta Formazione, nella Ricerca e nella Terza Missione.

Le Politiche per la Qualità dell'Università della Repubblica di San Marino traggono le loro origini dal Processo di Bologna: nel 2020 San Marino è infatti diventato membro dell'European Higher Education Area (EHEA). Pertanto sono ispirate alle Linee guida europee per l'assicurazione interna ed esterna della qualità (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)).

Le Politiche per la Qualità hanno lo scopo di indirizzare le modalità con cui l'Ateneo intende raggiungere i propri obiettivi e di innescare il ciclo di azioni necessarie per l'attuazione del miglioramento continuo.

1.2. Principi e criteri

I principi fondamentali che caratterizzano le Politiche per la Qualità dell'Ateneo sono:

- *centralità dello studente*: UNIRSM promuove la centralità dello studente durante il percorso formativo, stimolandone il coinvolgimento, la partecipazione e la motivazione e sensibilizzandolo verso un atteggiamento critico, di apertura mentale e di confronto di idee proprio del metodo scientifico. Ogni studente è inserito in un processo di crescita culturale, scientifica e professionale che si avvia già con le attività di orientamento, include tutte le attività didattiche e le esperienze integrative (tirocini, workshop) fino al completamento del percorso formativo e prosegue fino al suo inserimento lavorativo (placement). UNIRSM si impegna:
 - ad assicurare una formazione in linea con gli standard europei, accessibile a tutti, rispettosa e attenta alle specificità individuali;
 - a garantire un costante miglioramento dell'esperienza formativa e un forte legame della stessa con il territorio di riferimento;
 - a incrementare costantemente con ogni mezzo disponibile il diritto allo studio, inteso quale sistema integrato di strumenti e servizi a beneficio soprattutto di chi, capace e meritevole ma privo di mezzi, voglia conseguire una formazione accademica, al fine di rendere tutti gli studenti protagonisti dell'Università.

A tal fine sviluppa una forte integrazione sinergica tra le sue missioni istituzionali (didattica, ricerca e terza missione).

L'Ateneo incoraggia l'ascolto, la consultazione e il coinvolgimento degli studenti nei processi decisionali promuovendone attivamente la rappresentanza negli Organi Accademici;

- *Inclusione, parità di genere e attenzione al benessere di tutta la comunità accademica*: UNIRSM orienta le proprie scelte verso il conseguimento del benessere di tutte le persone che fanno parte della comunità accademica, considerando l'uguaglianza, l'attenzione alle diversità, l'inclusione quali elementi imprescindibili per raggiungere tale obiettivo. L'agire e l'essere dell'UNIRSM si basano sul contrasto ad ogni forma di discriminazione basata sull'identità di genere, l'appartenenza etnica, le convinzioni politiche, il credo religioso, le diversità di abilità, l'età, l'orientamento sessuale e la condizione socio-economica. L'Università agisce sul territorio come un punto di riferimento per l'inclusione sociale e per promuovere attività di formazione, di ricerca, di sensibilizzazione e di intervento in materia di contrasto alle discriminazioni e di sostegno all'inclusione. UNIRSM considera le disabilità un fattore di arricchimento e di integrazione per tutta la comunità. A tal fine attua azioni mirate

e si avvale di servizi e strutture specificamente dedicati. L'Ateneo si adopera per la tutela dei diritti dei rifugiati e della loro accoglienza. Garantisce inoltre servizi di supporto psicologico agli studenti e presidi di tutela per tutto il personale.

- *Internazionalizzazione e valorizzazione degli scambi e della mobilità*: UNIRSM promuove l'internazionalizzazione dei percorsi di studio e di ricerca, favorendo la mobilità degli studenti attraverso programmi di studio all'estero, programmi internazionali di doppia laurea, esperienze internazionali alternative, facilitando sessioni di apprendimento interattivo e sostenendo forme di collaborazione e co-progettazione tra Atenei di diversi paesi, con l'obiettivo di realizzare uno spazio multiculturale, plurilinguistico e transnazionale. L'Università promuove lo sviluppo di queste relazioni internazionali nell'ambito di reti di atenei che condividano gli stessi obiettivi educativi e di ricerca, quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): l'International Association of Universities (IAU), l'European University Association (EUA) e il Network of Universities of Small Countries and Territories (NUSCT). UNIRSM favorisce la dimensione internazionale della ricerca; in conformità con la Carta europea dei ricercatori, incoraggia tutte le forme di mobilità nell'ambito di una politica globale delle risorse umane e tiene conto, nei sistemi di valutazione della carriera e di avanzamento professionale dei ricercatori, del valore della mobilità stessa. Favorisce inoltre attività di scambio di buone pratiche a livello internazionale e si impegna ad adottare standard e linee guida che favoriscano l'apertura internazionale dell'Ateneo.
- *Ascolto e coinvolgimento dei portatori di interesse interni ed esterni*: UNIRSM promuove l'ascolto e il coinvolgimento di tutta la comunità accademica e dei portatori di interessi interni ed esterni. Nella definizione delle proprie strategie di sviluppo l'Università promuove la consultazione preventiva di tutte le componenti interne e la condivisione degli obiettivi e dei metodi per raggiungerli. L'Ateneo, attraverso l'organo del Patto Territoriale, promuove una proficua consultazione con i portatori di interessi esterni per adattare la propria offerta formativa all'evoluzione repentina del mondo delle professioni e ai rapidi mutamenti economico-sociali. UNIRSM promuove un costante ascolto e coinvolgimento dei propri interlocutori scientifici, politici e sociali, allo scopo di attrarre consenso e dunque fondi e investimenti pubblici e privati da parte di tutti i portatori d'interesse esterni;
- *Trasparenza, legalità e integrità*: l'Università:
 - si impegna attivamente nella promozione dei valori di trasparenza, legalità e integrità nella Didattica, nella Ricerca, nella Terza Missione e in tutte le attività gestionali e amministrative;
 - adotta tutte le azioni e gli strumenti di tutela e controllo in materia di trasparenza,

legalità e integrità per essere pienamente accountable al suo interno e nei confronti della società;

- definisce chiaramente i ruoli e le responsabilità al suo interno, al fine di rendere trasparenti tutti i processi decisionali e gli obiettivi preposti, le strategie per ottenerli e i risultati attesi;
- adotta una gestione trasversale e integrata, rispetto alle responsabilità funzionali, di tutti i processi, nell'ottica di garantire agli utenti interni e esterni alti standard di servizio e assicurarne il continuo miglioramento.

A tal fine svolge opera di sensibilizzazione e formazione nei confronti degli stakeholder interni.

- *Sostenibilità e tutela dell'ambiente*: l'Università promuove attivamente i principi e gli obiettivi previsti nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (2030 Agenda for Sustainable Development) assumendo un ruolo da protagonista sul territorio, per i suoi ambiti di competenza, per quanto riguarda la sostenibilità e la tutela ambientale.

I criteri su cui si fondano le Politiche per la Qualità dell'Ateneo riguardano in via specifica:

- la promozione e diffusione di una cultura della valutazione e dell'autovalutazione che operi a sostegno del miglioramento continuo della qualità delle attività formative, della ricerca e della terza missione;
- un focus sugli aspetti di concreto miglioramento nella gestione del sistema di AQ;
- la chiara definizione degli attori, dei processi, delle responsabilità, delle procedure e degli strumenti che, nel loro insieme, consentono l'implementazione delle politiche di AQ e il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- l'incoraggiamento della partecipazione attiva al processo di AQ dell'intera comunità accademica (studenti, docenti, collaboratori scientifici e personale tecnico-amministrativo) e dei principali portatori di interesse esterni all'Ateneo, sia in termini attuativi che in termini propositivi;
- la valorizzazione delle buone pratiche e delle positive esperienze maturate nei diversi ambiti della gestione del processo di AQ, sia internamente che esternamente all'Ateneo.

Ai principi e ai criteri definiti dalle Politiche della Qualità dell'Ateneo devono coerentemente richiamarsi tutti i processi messi in atto per l'attuazione degli obiettivi indicati nel Piano Strategico di Ateneo.

Le Politiche della Qualità, formulate dagli Organi di governo e condivise con tutta la comunità accademica, trovano attuazione attraverso l'assetto organizzativo e la pianificazione strategica dell'Ateneo al fine di assicurare ai portatori di interesse una visione trasparente e propositiva

dell'istituzione universitaria, delle attività e dei servizi forniti. Sono promosse e monitorate dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) e sono valutate dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV). L'applicazione dei loro principi secondo i criteri definiti deve trovare riscontro nella concreta e misurabile percezione del miglioramento delle attività della Didattica, della Ricerca e della Terza missione nonché delle attività amministrative e gestionali.

2. Il Sistema per l'Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo

2.1. Finalità e articolazione

Il Sistema per l'Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo è l'insieme di processi e responsabilità adottati dall'Università per garantire che gli obiettivi della Qualità (formalizzati in questo documento e nel Piano Strategico) vengano realizzati. È quindi la modalità attraverso cui l'UNIRSM intende governare in maniera efficiente ed efficace l'insieme dei processi interni negli ambiti della didattica, della ricerca e della terza missione assicurando contestualmente l'erogazione dei servizi tecnico-amministrativi.

Con questi presupposti, l'Università intende promuovere a livello centrale e periferico la diffusione della cultura della qualità, interpretandola anche come strumento per il miglioramento continuo delle proprie performance. Il Sistema per l'Assicurazione della Qualità dell'Ateneo quindi:

- definisce con chiarezza una programmazione strategica integrata e condivisa;
- favorisce la partecipazione attiva e consapevole degli studenti e di tutti gli altri attori della comunità universitaria al raggiungimento di obiettivi di miglioramento, definiti con chiarezza, comunicati e condivisi;
- coinvolge la comunità accademica attraverso un'informazione semplice, tempestiva, aggiornata e completa;
- educa ad una cultura della qualità, sensibilizzando tutti i livelli e i ruoli della comunità nei confronti dei processi di assicurazione della qualità.

Il Sistema per Assicurazione della Qualità dell'Ateneo si articola in macrofasi (programmazione e gestione, monitoraggio, autovalutazione/valutazione e miglioramento) che garantiscono un'organizzazione dei processi utile a pianificare le azioni, controllarne l'andamento, attuare i correttivi necessari, svolgere le attività di autovalutazione e recepire la valutazione esterna come stimolo alla successiva pianificazione per arrivare a un superiore livello di qualità. Tale sistema, applicato da tutte le strutture dell'Ateneo per tutti i processi per i quali la struttura stessa opera, garantisce la progressiva diffusione di buone pratiche che possono essere condivise all'interno della comunità universitaria nell'ottica del miglioramento continuo.

2.2. Organizzazione e responsabilità dei processi di Assicurazione della Qualità di Ateneo

Le fasi dei processi di AQ vengono attuate attraverso la struttura organizzativa secondo quanto disciplinato dalla normativa vigente, dallo Statuto e dai Regolamenti dell'Ateneo, che definiscono ruoli e responsabilità che permettono il buon funzionamento del Sistema per l'Assicurazione della Qualità.

I principali attori del Sistema AQ di Ateneo sono:

- *Organi di governo:*
 - *Rettore:* esercita funzioni di indirizzo, di iniziativa e di coordinamento delle attività didattiche e scientifiche e assicura che ogni attività si svolga secondo i criteri della qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza e trasparenza;
 - *Direttore Generale:* ha la responsabilità della complessiva gestione e organizzazione del personale tecnico-amministrativo, dei servizi e delle risorse strumentali e di assicurazione della qualità dei processi gestionali, al fine di garantire la legittimità, l'imparzialità, la trasparenza e il buon andamento dell'attività amministrativa e tecnica dell'Ateneo.
 - *Senato Accademico:* è l'organo di indirizzo, di programmazione strategica e di coordinamento delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione dell'Università. Delibera sui criteri che l'Ateneo, nelle sue diverse articolazioni, adotta per l'assicurazione della qualità di tutte le sue attività istituzionali e per la valutazione e il miglioramento continuo della formazione, della ricerca e dei servizi; formula proposte in materia di didattica, ricerca e servizi agli studenti da inserire nel documento di programmazione strategica di Ateneo;
 - *Consiglio dell'Università:* è l'organo esecutivo che sovrintende alla gestione economico-patrimoniale, in attuazione degli indirizzi programmatici del Senato Accademico, per perseguire la migliore efficienza e qualità nelle attività istituzionali dell'Ateneo. Approva il Piano Strategico Triennale che definisce, tra l'altro, gli obiettivi da perseguire in termini di assicurazione della qualità e le risorse da destinare a quest'ambito.
- *Presidio della Qualità d'Ateneo (PQA):* è la struttura operativa interna all'Ateneo che assicura lo svolgimento adeguato e uniforme dei processi di assicurazione della qualità in linea con gli indirizzi normativi e le buone pratiche nazionali e internazionali. Il PQA collabora nel dare attuazione alle politiche per la qualità definite dagli Organi di Governo, contribuendo in questo modo al miglioramento continuo dei Dipartimenti e Corsi di Studio e allo sviluppo in qualità delle attività di didattica, ricerca e terza missione. Il Presidio si pone come raccordo

tra gli organi centrali e le strutture periferiche di didattica e di ricerca nei processi di assicurazione della qualità e realizza sistematicamente attività formative e informative sui temi ad essa connessi. Il Presidio promuove il miglioramento del sistema attraverso linee guida, la consultazione di tutti gli stakeholder, il monitoraggio degli indicatori, l'analisi e la condivisione dei risultati dei processi di autovalutazione e di valutazione interna ed esterna, valorizzando le best practice individuate. Nello svolgimento delle sue funzioni, il PQA si confronta in modo sistematico con gli Organi di Governo dell'Ateneo, con i Direttori di Dipartimento e con i Direttori dei Corsi di Studio al fine di assicurare l'efficace realizzazione dei processi di AQ. Nello svolgimento della propria attività si coordina con l'Organismo Indipendente di Valutazione nel rispetto delle specifiche prerogative e competenze.

- *Organismo Indipendente di Valutazione (OIV)*: è l'organo che valuta le politiche per la qualità dell'Ateneo e l'efficacia complessiva del Sistema AQ della didattica, ricerca e terza missione, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento. L'OIV formula indirizzi e raccomandazioni, effettua attività di monitoraggio, anche attraverso audizioni dirette, e predisponde una Relazione con cadenza annuale contenente i risultati della propria attività di verifica, con particolare riguardo ai risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti, al sistema di assicurazione della qualità; all'attività didattica e di servizio, all'attività di ricerca e terza missione e alla gestione delle risorse. Nello svolgimento delle sue funzioni, l'OIV si confronta in modo sistematico con gli Organi di Governo dell'Ateneo, con i Direttori di Dipartimento e con i Direttori dei Corsi di Studio al fine di assicurare l'efficace realizzazione dei processi di AQ. Nello svolgimento della propria attività si coordina con il Presidio della Qualità d'Ateneo nel rispetto delle specifiche prerogative e competenze.
- *Delegati del Rettore*: esercitano, su delega del Rettore, alcune funzioni a vario titolo e per competenza. Sono coinvolti nelle scelte e nelle attività afferenti all'assicurazione di qualità dal PQA e dall'OIV. Tra questi svolgono un ruolo di indirizzo, coordinamento e sintesi:
 - *Delegato alla didattica*: le sue funzioni sono rivolte principalmente alle attività didattiche dell'Ateneo, alla valutazione della qualità della didattica, al vaglio di proposte di meccanismi di finanziamento, alla promozione dell'internazionalizzazione, a iniziative volte al raccordo tra attività didattiche e di ricerca (in coordinamento con i Delegati alla ricerca). Sono inoltre rivolte alle politiche sul diritto allo studio e sui servizi agli studenti, con particolare attenzione nei confronti delle condizioni di bisogno. È coinvolto nella valutazione della qualità delle iniziative per il diritto allo studio e i servizi;
 - *Delegati alla ricerca*: promuovono le attività di ricerca di Ateneo, la formazione alla

ricerca con particolare riferimento ai dottorati di ricerca, la valutazione della qualità della ricerca, lo sviluppo di progetti competitivi anche in collaborazione con altri Atenei e con soggetti pubblici e privati nazionali e internazionali, la valorizzazione dell'internazionalizzazione della ricerca.

- *Dipartimenti e Direttori di Dipartimento:* sono le strutture, omogenee per fini e per metodi, ove si svolgono le attività di didattica, ricerca e terza missione di cui hanno piena responsabilità, anche ai fini del possesso dei requisiti di qualità. Contribuiscono alla redazione del Piano Strategico Triennale individuando obiettivi specifici per gli ambiti di didattica, ricerca, terza missione, internazionalizzazione e organico, in linea con le finalità strategiche di Ateneo. Il Direttore del Dipartimento è il responsabile delle attività di AQ di Dipartimento.
- *Corsi di Studio e Direttori Corsi di Studio:* sono le strutture in cui si articola l'offerta formativa e si realizzano le attività di assicurazione della qualità per la formazione. Il Consiglio di Corso di Studio esercita le attività di programmazione e coordinamento delle attività didattiche; adotta e applica i criteri di Ateneo di assicurazione della qualità. Nel perseguimento dei propri obiettivi si coordina, sentito il Direttore del Dipartimento, con PQA e con l'OIV. Il Direttore del Corso di Studio è il responsabile dell'assicurazione della qualità per il Corso di Studio, sovrintende alle procedure di autovalutazione e monitora gli interventi correttivi concordati. Costituisce il primo e più importante presidio, in grado di preavvertire l'insorgere dei problemi, ancor prima della loro formalizzazione nei dati di monitoraggio, e quindi di intervenire tempestivamente. Ha inoltre la responsabilità di coinvolgere i docenti dei propri Corsi di Studio, tenendoli al corrente delle strategie di Ateneo e delle decisioni che riguardano il Corso di Studio. È membro della Commissione paritetica docenti-studenti di Dipartimento; può nominare un suo delegato quale referente dell'assicurazione della qualità.
- *Garante degli Studenti:* opera a tutela dello studente che si ritenga leso nei propri diritti o interessi, da abusi, disfunzioni, ritardi imputabili a provvedimenti ovvero imputabili a comportamenti anche omissivi di organi ed uffici dell'Università, fornendo agli organi competenti valutazioni ed indirizzi tesi alla risoluzione delle problematiche prospettate. Nell'ambito dell'AQ è coinvolto nel processo di ascolto degli studenti finalizzato alla valutazione partecipativa.
- *Consulta degli Studenti:* è organo di coordinamento delle rappresentanze studentesche dell'Ateneo e contribuisce alle deliberazioni degli Organi competenti in merito alle questioni che riguardano la didattica ed i servizi agli studenti.
- *Commissioni paritetiche docenti-studenti di Dipartimento:* monitorano l'offerta formativa e valutano la qualità della didattica, dei servizi agli studenti, il grado di raggiungimento degli

obiettivi a livello di singole strutture; propongono all'OIV azioni di miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche attraverso la relazione annuale, che viene trasmessa ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti per l'assunzione delle rispettive responsabilità; formulano pareri sull'istituzione, attivazione, modifica e soppressione dell'offerta formativa.

3. L'Assicurazione della Qualità della Didattica e dei servizi agli studenti

Il Sistema di Assicurazione della Qualità della Didattica e dei servizi agli studenti è volto a garantire che gli obiettivi formativi individuati in sede di progettazione dei Corsi di Studio siano sempre coerenti con le esigenze culturali, scientifiche e sociali. Ai fini della progettazione dell'offerta viene valutata la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, e successivamente monitorati i risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente.

Il ciclo del miglioramento continuo del Corso di Studio è così articolato:

- *Programmazione e gestione:*
 - *Progettazione e attivazione dell'offerta formativa, pianificazione delle risorse e programmazione didattica:* I corsi di studio sono progettati dai Dipartimenti anche in consultazione con gli stakeholder esterni, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia, delle linee guida degli Organi di Governo, degli indirizzi definiti dal Piano Strategico e degli accordi di collaborazione, di partenariato e delle convenzioni sottoscritti con altri istituti di istruzione superiore. Il Dipartimento di riferimento, sentiti i Consigli di Corso di Studio, propongono l'istituzione, l'attivazione e la disattivazione dei corsi di studio, garantendone la sostenibilità.
 - *Gestione ed erogazione delle attività formative e dei servizi didattici per gli studenti:* Corsi di Studio e Dipartimenti concorrono, insieme all'amministrazione, alla gestione delle attività necessarie all'erogazione delle attività formative (organizzazione delle lezioni, gestione aule, laboratori e biblioteche), delle relative prove di verifica (in ingresso e uscita) e al funzionamento dei servizi agli studenti (servizi di orientamento in entrata, itinere e in uscita; servizi per la mobilità internazionale; servizi amministrativi e per il diritto allo studio, etc.).
- *Monitoraggio:* L'Ateneo, i Dipartimenti e i Corsi di Studio monitorano costantemente l'efficacia dei propri percorsi formativi tramite l'analisi di indicatori qualitativi e quantitativi per la valutazione della didattica relativi alla sostenibilità, alla regolarità delle carriere studenti, all'internazionalizzazione, alla soddisfazione e all'occupabilità degli studenti.
- *Autovalutazione/Valutazione:*

- *Autovalutazione:* L'Ateneo definisce e verifica le attività periodiche di autovalutazione dei Corsi di Studio al fine di conseguire il pieno rispetto dei requisiti qualitativi previsti dalle procedure di assicurazione della qualità e individuare le aree di miglioramento e le azioni correttive da intraprendere. I Corsi di Studio annualmente riesaminano l'efficacia dei propri percorsi attraverso gli indicatori quali-quantitativi di monitoraggio e ciclicamente attraverso un'autovalutazione approfondita sulla validità e attualità del percorso offerto relativamente alle esigenze professionali e culturali richieste dai portatori di interesse, i risultati di performance delle carriere studenti e le risorse di docenza, strutture e servizi disponibili.
- *Valutazione:* La verifica dell'efficacia del processo di autovalutazione e dell'andamento dei Corsi di Studio, anche in termini di sostenibilità e performance delle carriere degli studenti, viene effettuata dalle Commissioni Didattiche Paritetiche Docenti-Studenti di Dipartimento con il supporto del Presidio della Qualità.

L'Organismo Indipendente di Valutazione valuta l'efficacia dell'intero sistema di assicurazione della qualità, a partire dalle Relazioni delle Commissioni paritetiche e attraverso l'analisi degli indicatori per la didattica e per la qualità e le audizioni di Corsi di Studio e Dipartimenti, in un confronto costante con il Presidio della Qualità. L'Ateneo viene valutato a livello nazionale secondo quanto previsto dalla normativa vigente e a livello internazionale da parte dell'Agenzia per l'assicurazione esterna della qualità.

- *Miglioramento:* Le attività di autovalutazione e valutazione consentono di individuare:
 - la presenza di buone pratiche, che possono essere replicate e diffuse in altri contesti;
 - le cause di risultati insoddisfacenti, consentendo di pianificare con i Dipartimenti interventi correttivi finalizzati al miglioramento.

Sulla base dei dati disponibili e di considerazioni specifiche di ciascun contesto, i Corsi di Studio definiscono un piano di azione volto al miglioramento del Corso stesso. La redazione del piano consente anche di monitorare in modo sistematico lo stato di avanzamento delle azioni programmate nelle precedenti attività di riesame.

A livello di Ateneo il Presidio della Qualità, oltre a supportare le attività periodiche di riesame dei Corsi di Studio, monitora l'implementazione delle politiche per la qualità stabilite dagli Organi di Governo e l'efficacia degli interventi di miglioramento relativi alle attività formative attuati dagli altri attori.

La condivisione delle strategie per il miglioramento, unitamente alle evidenze emerse da Corsi di Studio e Dipartimenti, vengono promosse attraverso la formulazione di riscontri alle

strutture didattiche da parte del Presidio che ne relaziona gli esiti all'Organismo Indipendente di Valutazione e agli Organi di governo.

4. L'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione

Il Sistema di Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione è volto a garantire, a livello centrale e dipartimentale, la qualità delle attività di ricerca e di terza missione, mediante l'elaborazione di una strategia coerente con gli orientamenti governativi, con le strategie elaborate dagli Organi di Governo, l'analisi dei risultati delle valutazioni, gli esiti del monitoraggio dei risultati delle politiche e delle azioni volte a realizzarla e la distribuzione delle risorse disponibili.

L'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione viene attuata prendendo come soggetti di riferimento i singoli Dipartimenti.

Il ciclo del miglioramento continuo del Sistema per l'Assicurazione della Qualità della ricerca e della terza missione è costituito da quattro processi tra loro correlati:

- *Pianificazione e gestione:*
 - *Pianificazione degli obiettivi:* L'Ateneo supporta i Dipartimenti nella programmazione, nella raccolta e analisi dei dati di ricerca e terza missione quali presupposti per l'assunzione delle decisioni e l'attribuzione delle risorse, nella definizione di una propria pianificazione triennale in accordo con gli obiettivi strategici dell'Ateneo.
 - *Gestione:* il Dipartimento definisce la propria “politica per l'assicurazione di qualità della ricerca” in termini di tempi, compiti e ruoli e responsabilità, i criteri per la distribuzione delle risorse, le linee guida per la costituzione dei propri gruppi di ricerca, al fine di identificare le aree di miglioramento su cui impostare obiettivi e azioni nell'arco temporale della pianificazione prevista.
- *Monitoraggio:* L'Ateneo si è dotato di strumenti e procedure che permettono attività di analisi e riesame delle attività di ricerca e, con cadenze sistematiche, effettua il monitoraggio della produzione scientifica dei propri docenti e delle strutture cui essi afferiscono.
- *Autovalutazione/Valutazione:*
 - *Autovalutazione:* L'Ateneo promuove le attività di autovalutazione in relazione agli esiti di procedure di valutazione esterna della qualità della ricerca e attraverso attività periodiche di autovalutazione. Gli obiettivi dipartimentali inseriti nel Piano Strategico vengono esaminati su base annuale, alla luce dei risultati ottenuti, delle criticità rilevate e considerando eventuali necessità di ridefinizioni degli obiettivi stessi o implementazione di nuove azioni di miglioramento.

- *Valutazione*: l'Organismo Indipendente di Valutazione valuta l'efficacia del sistema di assicurazione della qualità per le attività di ricerca e terza missione e i servizi ad esse collegati. L'OIV, inoltre, monitora e promuove l'autovalutazione anche attraverso un programma di audizioni
- *Miglioramento*: a conclusione del riesame possono essere riportate azioni migliorative suggerite dal Rettore e dal Presidio della Qualità di Ateneo. Per ciascuna azione, il Dipartimento stabilisce la scadenza e le responsabilità di attuazione e di verifica. Il Consiglio di Dipartimento discute ed approva il riesame e le sue azioni migliorative programmate. Il Presidio prende visione di tutte le evidenze documentali pertinenti al sistema AQ Ricerca e Terza Missione. Formula e condivide con i Dipartimenti alcune osservazioni di metodo e di processo per il miglioramento ed il consolidamento del sistema di gestione. **Almeno** una volta all'anno il Presidio incontra i dipartimenti per condividere buone prassi.