

TEAM QUALITÀ



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Glossario della Qualità

A cura di:

Franca Rieti, Alessandro Sferruzza

Giugno 2014

Introduzione al Glossario della qualità

Il presente glossario contiene le definizioni di riferimento (termini essenziali e concetti) per una gestione della qualità nell'università intesa come politica di valutazione e miglioramento continuo delle performance organizzative delle attività/servizi offerti dall'università (formazione, ricerca, trasferimento dei risultati della ricerca) nelle diverse aree di cui si compone (amministrazione centrale, dipartimenti, facoltà/scuole, corsi di studio).

Concepito principalmente come strumento di supporto e orientamento per gli "attori della qualità" - docenti, personale tecnico amministrativo e studenti - coinvolti nella gestione dei processi e delle attività inerenti il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e di Assicurazione della Qualità (AQ) nei Corsi di Studio, il glossario ha lo scopo di fornire una chiave di lettura uniforme in un quadro normativo molto articolato ed è il risultato di un lavoro di confronto tra le attuali fonti normative e legislative. In particolare il Glossario è stato redatto con riferimento alla legislazione nazionale sul Sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento), alle norme internazionali sui Sistemi di Gestione per la Qualità e ai Modelli internazionali di Total Quality Management (TQM):

- ✓ la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 "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";
- ✓ il Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19 "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. 30.12.2010, n. 240";
- ✓ il Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 - Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica;
- ✓ il Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059 "Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica; adeguamenti e integrazioni al dm 30 gennaio 2013, n.47;
- ✓ le norme internazionali UNI EN ISO 9000:2005 e UNI EN ISO 9001:2008 che descrivono i fondamenti dei sistemi di gestione per la qualità e ne definiscono la terminologia di riferimento;
- ✓ il Modello EFQM 2013 che rappresenta il modello europeo di Total Quality Management;
- ✓ il Modello CAF (Common Assessment Framework) Modello TQM europeo di autovalutazione delle performance nella Pubblica Amministrazione con particolare riferimento alla versione del 2011, in cui si definiscono concetti e modalità operative per assicurare e gestire la qualità in una organizzazione universitaria.

Il glossario è costituito da oltre duecento voci, riconducibili ai principali attori, processi, attività e procedimenti relativi all'Assicurazione della Qualità così come declinata dal Sistema AVA nell'ambito delle attività formative degli atenei italiani. Accanto ad una definizione sintetica si accompagna, laddove ritenuto opportuno, un approfondimento con l'obiettivo di fornire spunti di ulteriore riflessione e approfondimento; definizioni e approfondimenti vengono presentati con un vocabolario che, pur coerente con la normativa di riferimento, possa risultare facilmente comprensibile da tutti i potenziali utilizzatori. I riferimenti bibliografici relativi a ciascuna definizione consentono inoltre di collegare ciascuna voce ai documenti di origine.

Il glossario deve essere considerato uno strumento di lavoro "dinamico" in quanto legato alla continua evoluzione della normativa in materia di gestione della qualità non può considerarsi consolidato e pertanto sarà oggetto di revisione.

Bibliografia di riferimento

Anvur (Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca), *Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano*, Documento approvato dal Consiglio Direttivo dell'Anvur il 9 gennaio 2013.

Anvur (Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca), *AVA - Rapporti di Riesame annuale e ciclico. Indicazioni operative a regime (dal 2013-14)*, ottobre 2013.

Bezzi C., *Glossario della ricerca valutativa*, versione 6.0.1, aprile 2011.

CAF 2013. *Improving Public Organisations through Self-Assessment*, CAF Resource Centre, settembre 2012

CAF and Education, CAF Resource Centre, giugno 2010.

CAF Università. Il modello europeo di autovalutazione delle performance per le università, Fondazione Crui, maggio 2012.

Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19 *“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. 30.12.2010, n. 240”*, gennaio 2012.

Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059 *“Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica; adeguamenti e integrazioni al dm 30 gennaio 2013, n.47* dicembre 2013.

Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 *“Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica”*, gennaio 2013.

EFQM, *The EFQM Excellence Model 2013*, 2012.

ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education), *Standard e Linee Guida per l’Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell’Istruzione Superiore*, marzo 2012.

Legge 30 dicembre 2010, n. 240 *“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”*, dicembre 2010.

Project Management Institute (PMI), *Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*, Fifth Edition, 2013.

UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione), *Norma UNI EN ISO 9000: 2005 – Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario*, dicembre 2005.

UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione), *Norma UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti*, novembre 2008.

Vlăsceanu L., Grünberg L., and Pârlea D., *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*, Unesco Papers on Higher Education, 2004.

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Accountability	L' <i>accountability</i> è l'obbligo di rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, così come dei risultati ottenuti.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Accreditamento (Accreditation)	Il procedimento con cui una "parte terza" riconosce formalmente che un'organizzazione possiede la competenza e i mezzi per svolgere determinati compiti.		Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Accreditamento di un'istituzione di istruzione superiore	Il processo mediante il quale un ente governativo o privato valuta la qualità di un istituto di istruzione superiore nel suo complesso o di uno specifico programma educativo allo scopo di riconoscere formalmente il raggiungimento di alcuni requisiti (standard) minimi prestabiliti. Il risultato di questo processo è di solito l'assegnazione di uno status (una decisione positiva/negativa), di riconoscimento e, talvolta, di una autorizzazione ad operare con validità temporale definita.	Il processo di accreditamento prevede generalmente tre fasi con attività specifiche: <ul style="list-style-type: none"> - un processo di autovalutazione condotto da chi gestisce il Corso di Studio e che avrà come risultato un report che prende come riferimento l'insieme delle norme applicabili e dei criteri dell'ente di accreditamento; - una visita di valutazione condotta da un "gruppo di pari", selezionati dall'organismo di accreditamento, che riesamina le condizioni iniziali e i prerequisiti, fa interviste agli studenti e al personale accademico e amministrativo per produrre una relazione di valutazione che include una Raccomandazione alla Commissione dell'organismo di accreditamento; - l'analisi dei risultati della visita di valutazione e della Raccomandazione da parte della Commissione di Accreditamento sulla base di un insieme di criteri in materia di qualità e con un conseguente giudizio finale e la comunicazione della decisione formale all'istituzione e ad altri organismi (il MIUR ad esempio), se opportuno. 	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Accreditamento iniziale	L'autorizzazione da parte del Ministero ad attivare sedi e corsi di studio universitari, a seguito della verifica del possesso dei requisiti didattici, di qualificazione della ricerca, strutturali, organizzativi e di sostenibilità economico – finanziaria.		Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 – art. 1
Accreditamento periodico	La verifica, con cadenza almeno quinquennale per le sedi e almeno triennale per i corsi di studio, della persistenza dei requisiti che hanno condotto all'accREDITamento iniziale e del possesso di ulteriori requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte in relazione agli indicatori.		Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 – art. 1

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Accreditamento delle sedi e dei corsi di studio universitari	È un atto ministeriale che autorizza o non autorizza (Accreditamento Iniziale), conferma o revoca (Accreditamento Periodico) l'attività delle Sedi e Corsi di Studio universitari.		Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA (Capo II del D.L. 19/2012)
Accumulazione di crediti di studio (Accumulation of study credits)	Un credito acquisito da uno studente in un determinato istituto d'istruzione superiore può essere riconosciuto in un altro istituto, a seconda della uniformità in termini di livello e di contesto. Così, i crediti di studio sono trasferibili.		UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Alta direzione (Top management)	Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un' organizzazione , la guidano e la tengono sotto controllo.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.7
Ambiente di apprendimento (Learning environment)	L'ambiente nell'ambito di una comunità di lavoro in cui l'apprendimento si sviluppa in forma di acquisizione di competenze, condivisione di conoscenze, scambio di esperienze, dialogo sulle best practice.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Ambiente di lavoro (Work environment)	Insieme di condizioni (fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali) nel cui ambito viene svolto il lavoro.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.4
Analisi costi benefici (Cost-benefit analysis)	L'analisi costi-benefici è una delle tecniche utilizzate in ambito valutativo con lo scopo di stimare la convenienza sociale, da un punto di vista economico, della realizzazione di progetti. L'utilizzo principale della costi benefici è nella valutazione ex ante per la selezione entro una gamma di possibili progetti.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Analisi degli scostamenti (Gap Analysis)	Uno dei fondamentali strumenti di controllo che analizza i "gap" tra obiettivi e risultati al fine di rilevare le aree che possono essere migliorate.	Una volta che gli obiettivi di un'organizzazione sono stabiliti, è possibile confrontare a posteriori, in genere mensilmente o trimestralmente, quanto il livello di performance dell'organizzazione sia in linea con gli stessi e, una volta individuate le cause dello scostamento, adottare azioni correttive che intervengano in modo tempestivo per correggere le disfunzioni gestionali. Tale analisi può essere eseguita tanto a livello strategico quanto a livello operativo confrontando previsioni e consuntivi riguardanti tutti gli aspetti prestazionali di un'organizzazione (gestionali, economici e finanziari).	

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Analisi SWOT (SWOT Analysis)	L'analisi dei punti di forza (Strengths) e di debolezza (Weakness) di un'organizzazione e delle opportunità (Opportunities) ovvero i potenziali vantaggi e minacce (Threats) ovvero le potenziali difficoltà derivanti dall'ambiente circostante.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Apprendimento	L'apprendimento consiste nell'acquisizione o nella modifica di conoscenze, comportamenti, abilità, valori o preferenze e può riguardare la sintesi di diversi tipi di informazione. Le istituzioni dell'educazione formale devono tener conto dei principi generali che regolano l'apprendimento nella stesura del progetto educativo.		<i>Wikipedia</i>
Apprendimento organizzativo (Organizational Learning)	L'acquisizione e la comprensione delle conoscenze e delle informazioni che possono portare al miglioramento e al cambiamento organizzativo. Esempi di attività di apprendimento organizzativo includono benchmarking/benchlearning, valutazioni interne ed esterne e/o audit, studio di best practice.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Apprendimento permanente (Lifelong learning)	L'apprendimento permanente è un processo individuale intenzionale che mira all'acquisizione di ruoli e competenze e che comporta un cambiamento relativamente stabile nel tempo. Tale processo ha come scopo quello di modificare o sostituire un apprendimento non più adeguato rispetto ai nuovi bisogni sociali o lavorativi, in campo professionale o personale.		
Approccio (Approach)	Come l'organizzazione viene gestita.	In particolare, per essere efficace, l'approccio deve possedere i seguenti requisiti ed essere: <ul style="list-style-type: none"> - Strutturato e sistematico; - Attuato partendo dalle esigenze degli stakeholder; - Valutato e riesaminato. <p>Strutturato e sistematico: l'approccio affronta gli aspetti appropriati dell'ambito interessato, è chiaramente progettato partendo dalle esigenze dei clienti/stakeholder, è espresso in modo chiaro e circostanziato (per esempio attraverso una dichiarazione esplicita degli obiettivi e degli indirizzi), è ben definito, anche se non necessariamente documentato, e sviluppato nell'arco di un certo periodo di tempo, è applicato sistematicamente nel tempo ("sistematico" non è da intendersi nel senso "meccanicistico": le organizzazioni</p>	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
		<p>più avanzate adottano un approccio continuamente evolutivo per soddisfare e anticipare i bisogni e le aspettative degli stakeholder), con chiari criteri e motivazioni per cui è stato scelto e definito (ad esempio: a seguito di ricerche interne o di benchmarking con altre organizzazioni).</p> <p>Attuato partendo dalle esigenze degli stakeholder e dagli obiettivi da conseguire per soddisfare e per supportare le politiche e strategie: deve essere chiaro come l'organizzazione allinea i suoi approcci alle politiche e strategie e ci deve essere la percezione che l'approccio contribuisca al conseguimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione.</p> <p>Valutato e riesaminato: l'approccio e la sua attuazione sono sottoposti a misure regolari in conseguenza delle quali si intraprendono attività di apprendimento; le risultanze di misure e apprendimento sono utilizzate per definire il miglioramento, assegnarne le priorità, pianificarlo e attuarlo.</p>	
Assicurazione della qualità (Quality Assurance)	Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti. Il termine Garanzia della Qualità è spesso utilizzato come sinonimo di Assicurazione della Qualità.	L'assicurazione della qualità deve essere considerata come una parte della gestione per la qualità, mentre a volte i due termini sono spesso impropriamente usati come sinonimi. L'assicurazione della qualità ha un significato diverso da accreditamento; la prima è solo un prerequisito per la seconda. Molti sistemi operano una distinzione tra assicurazione interna della qualità (ovvero pratiche intra- istituzionali in vista del monitoraggio e del miglioramento della qualità dell'istruzione superiore) e di assicurazione esterna della qualità (ad esempio, programmi inter- o sovra - istituzionali per garantire la qualità delle istituzioni di istruzione superiore e i programmi).	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.11 UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Assicurazione della qualità nell'università	L'Assicurazione Qualità nell'università è il sistema attraverso il quale gli organi di governo tengono sotto controllo l'attuazione della politica della qualità. Rappresenta l'insieme di tutte le azioni necessarie a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e per la ricerca siano nel loro insieme efficaci ai fini stabiliti.	Comprende azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio) e controllo condotte sotto la supervisione di un responsabile. Queste azioni hanno lo scopo di garantire che: <ul style="list-style-type: none"> - ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo; - il servizio erogato sia efficace; - siano tenute tracce del servizio con documentazioni appropriate; - sia possibile valutarne i risultati. 	Documento ANVUR 09/01/2013 – AVA UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti.	Gli audit interni , a volte denominati "audit di prima parte", sono effettuati, per il riesame da parte della direzione e per altri fini interni, dall' organizzazione stessa, o per suo conto, e possono costituire la base per una dichiarazione di conformità da parte dell'organizzazione. In molti casi, particolarmente nelle organizzazioni più piccole, l'indipendenza può essere dimostrata con l'assenza di responsabilità per l'attività oggetto dell'audit. Gli audit esterni comprendono quelli che sono generalmente denominati "audit di seconda parte" e di "terza parte". Gli audit di seconda parte sono effettuati da chi ha un interesse nell'organizzazione, quali i clienti , o da altre persone per conto degli stessi. Gli audit di terza parte sono effettuati da organismi di audit esterni indipendenti, quali quelli che rilasciano certificazioni di conformità alla norme sui sistemi di gestione (ISO 9001, ISO 14001). Quando due o più sistemi di gestione sono sottoposti contemporaneamente all'audit, questo viene definito "audit combinato". Quando due o più organismi di audit eseguono congiuntamente un audit su un'unica organizzazione oggetto dell'audit l'audit viene definito "audit congiunto".	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.9.1
Audit della Assicurazione Qualità (Quality Assurance audit)	Il processo di verifica attraverso il quale si esaminano e valutano nel metodo le procedure di AQ, accertando l'efficacia del sistema di gestione che ha il compito di realizzare le attività previste e di conseguire i risultati desiderati.	Il processo di valutazione della qualità con la quale un ente esterno assicura che: <ul style="list-style-type: none"> - sia istituito un programma di procedure di assicurazione della qualità; - le procedure generali (interne ed esterne) di assicurazione della qualità del sistema siano adeguate e siano effettivamente attuate. 	Documento ANVUR 09/01/2013 – AVA
Audit Report/Evaluation Report/Assessment Report	Documento redatto a seguito di una visita in loco per la valutazione della qualità da parte di un team di esperti esterni generalmente focalizzata sulla qualità istituzionale, gli standard accademici, le strutture didattiche e del personale.	Il report di una istituzione descrive l'Assicurazione Qualità dell'istituzione e i suoi effetti sulla qualità dei Corsi di Studio. Contiene, tra le altre cose, la descrizione del metodo di verifica, le risultanze, le conclusioni dei valutatori e varie appendici in genere specificatamente riferiti agli aspetti valutati.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Azione correttiva (Corrective action)	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata per prevenire il suo ripetersi.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.5
Azione preventiva Preventive action)	Azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenzialmente indesiderabile per prevenire il suo verificarsi.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.4

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Balanced scorecard	La Balanced Scorecard (BSC) consiste in un insieme di misurazioni quantitative volte a valutare in che misura l'organizzazione realizza la sua missione e i suoi obiettivi strategici.	Queste misurazioni riguardano quattro aspetti fondamentali: innovazione e apprendimento (gestione del personale), processi interni, clienti e gestione finanziaria. Gli indicatori di ciascun approccio sono collegati gli uni agli altri attraverso relazioni causa-effetto. Queste relazioni sono basate su ipotesi che devono essere monitorate permanentemente. La BSC rappresenta anche uno strumento di comunicazione molto utile per informare il personale dell'organizzazione ed i portatori di interesse del grado di realizzazione del piano strategico.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Benchmark	Uno standard, un punto di riferimento, o un criterio rispetto al quale la qualità di qualcosa si può misurare, giudicare e valutare, e rispetto al quale è possibile misurare i risultati di una attività specificata.	Il termine benchmark è collegato con la misura della <i>performance</i> in genere con riferimento a una “ best practice ”. L'esistenza di un punto di riferimento è uno dei passi necessari nel processo globale di analisi comparativa.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Subject Benchmark/Subject Benchmark Statements	Dichiarazioni di benchmark tematici relativi alla natura e alle caratteristiche dei programmi in una materia specifica e le aspettative generali riguardo agli standard per il raggiungimento di qualifiche a un certo livello in un particolare ambito.		UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Benchmarking	Il processo standardizzato di misurazione e confronto dei processi e dei risultati di un'organizzazione a fronte di quelli di altre organizzazioni, ritenute leader o best in class e che operano nell'ambito del medesimo settore di attività della propria organizzazione e/o nella realizzazione di processi/attività presenti anche dalla propria organizzazione, allo scopo di ottenere informazioni utili all'organizzazione stessa per intraprendere azioni volte a migliorare la propria performance.	<p>Il benchmarking implica passaggi specifici e procedure strutturate. A seconda di ciò che viene confrontato o il tipo di informazioni che una istituzione sta raccogliendo, si possono individuare diversi tipi di analisi comparativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> – benchmarking strategico, incentrato sulle strategie che le organizzazioni utilizzano per competere; – benchmarking operativo, incentrato su come le cose vengono messe in atto, sul livello delle performance delle altre organizzazioni agiscono e su come esse realizzano le loro performance; – benchmarking statistico che prende in esame il confronto tra dei punteggi relativi a dati e degli indicatori convenzionali di performance. <p>Si può anche parlare di benchmarking interno/esterno ed esterno collaborativo / trans-industriale o implicito. All'interno dei diversi tipi, il benchmarking può essere sia verticale (mira a quantificare i costi, i carichi di lavoro e la produttività di apprendimento di una area predefinita del programma) sia orizzontale (che osserva i costi dei risultati di un unico processo trasversale rispetto a varie aree del programma).</p>	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Benchmarking strategico (Strategic benchmarking)	Il benchmarking strategico è un processo di misurazione a livello strategico usato nelle organizzazioni per cercare di migliorare la loro performance globale esaminando le strategie a lungo termine e gli approcci generali che hanno permesso di realizzare performance elevate.	Include la comparazione di aspetti aventi valenza strategica, come le competenze chiave, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi, il cambiamento nel bilancio delle attività o il miglioramento nelle capacità di gestire i cambiamenti nell'ambiente circostante.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Best / good practice	Una prassi, un metodo o approccio che portano a realizzare risultati eccezionali o che comunque superano le performance correnti.	Una best practice non rappresenta necessariamente un esempio assoluto o modello, la cui applicazione garantisce la migliore performance di un'organizzazione, ma piuttosto ha a che fare con l'identificazione dell'approccio migliore per una situazione specifica, poiché le istituzioni e i programmi variano notevolmente. Talvolta è preferibile parlare di good practice (buona prassi) fino a che non si è certi che non ne esiste una migliore.	CAF Università – nov. 2011, Glossario UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Bottom up	Flusso, ad esempio, delle informazioni e delle decisioni, che va dal livello più basso di un'organizzazione a quello più alto. L'opposto è l'orientamento top-down.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Budget	Documento contabile con funzione di bilancio di previsione, a cui generalmente sono tenuti a redazione enti pubblici e privati, in cui vengono stabiliti in via preventiva gli atti di previsione relativi ad un futuro bilancio, al fine di conseguire un determinato risultato; rientra tra gli strumenti fondamentali di programmazione e controllo dell'attività economica.		
Capacità (Capability)	Abilità di un'organizzazione, sistema o processo a realizzare un prodotto/servizio in grado di soddisfare i requisiti fissati.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.5
Capitale intellettuale (Intellectual capital)	Valore dell'organizzazione non esprimibile con i tradizionali parametri finanziari. Misura gli asset immateriali dell'organizzazione rappresentandoli come differenza tra il suo valore di mercato e quello contabile		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Caratteristica (Characteristic)	Elemento distintivo. Una caratteristica può essere intrinseca o assegnata, qualitativa o quantitativa. Esistono vari tipi di caratteristiche, quali quelle fisiche, sensoriali, comportamentali, temporali, ergonomiche, funzionali.	-	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.5.1
Carta dei servizi	La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.	<p>I principi fondamentali alla base dell'erogazione dei servizi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; - parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; - i servizi erogati in maniera continua e regolare, e ove sia consentito dalla legislazione, gli utenti hanno diritto di scegliere l'ente erogatore; - gli utenti trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità; - il diritto alla partecipazione del cittadino deve essere sempre garantito, come deve essere garantita l'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore. <p>La Carta dei Servizi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio; - semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione; - costruzione degli elementi che strutturano il pacchetto dei servizi; - promozione del servizio e informazione del servizio; - verifica del rispetto degli standard del servizio; - predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; - in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico; - coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto. 	
Certificazione (Certification)	Il processo attraverso il quale un ente o una associazione riconosce il raggiungimento di standard di qualità stabiliti.		UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Ciclo PDCA (PDCA Cycle)	Ciclo di quattro fasi per realizzare il miglioramento continuo così come descritto da Deming: – Plan (pianificazione); – Do (esecuzione); – Check (controllo); – Act (azione, stabilizzazione e correzione).		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Ciclo RADAR (RADAR Cycle)	Ciclo di cinque fasi per realizzare il miglioramento continuo così come proposto dal Modello EFQM rappresenta un'evoluzione del Ciclo PDCA: Results (Risultati), Approach (Approccio), Deployment (Diffusione), Assessment (Valutazione), Review (Riesame).		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Cineca	Consorzio Interuniversitario che offre supporto alle attività della comunità scientifica tramite il supercalcolo e le sue applicazioni, realizza sistemi gestionali per le amministrazioni universitarie e il MIUR, progetta e sviluppa sistemi informativi per pubblica amministrazione, sanità e imprese. Associa 68 università italiane, il Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca, il Consiglio nazionale delle ricerche, l'Istituto nazionale di oceanografico e di geofisica sperimentale.		
Classe (Grade)	Categoria (o grado) attribuita a differenti requisiti per la qualità relativi a prodotti, processi o sistemi aventi lo stesso utilizzo funzionale.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.3
Cliente (Customer)	Organizzazione o persona che riceve un prodotto /servizio . Un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione. Esempi: consumatore, committente, utilizzatore finale, dettagliante, beneficiario ed acquirente.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.5
Cliente/cittadino (Customer/Citizen)	Il termine cliente/cittadino è utilizzato per enfatizzare il duplice ruolo di interesse, tra la pubblica amministrazione e, da un lato, gli utilizzatori dei servizi pubblici, e dall'altro, tutti i membri della società pubblica, che siano contemporaneamente cittadini e contribuenti e che abbiano un interesse nei servizi e nei prodotti erogati.		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Codice di condotta (Code of conduct)	Regole e/o Linee Guida, espresse o implicite, che stabiliscono standard di comportamento per individui, gruppi professionali, squadre o organizzazioni.	I codici di condotta possono anche applicarsi ad attività specifiche come l'auditing e il benchmarking e spesso si riferiscono a standard etici.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Comitato di monitoraggio (Monitoring Committee)	Organismo, operante a livello di Facoltà, che svolge funzioni di Presidio di Qualità di Facoltà e di Nucleo di Valutazione di Facoltà.		
Commissione di esperti della valutazione	Gruppo di esperti che effettua la valutazione di un Corso di Studio o di una Sede Universitaria nell'ambito dell'accreditamento periodico.		Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Commissione Paritetica Docenti-Studenti	Commissioni istituite per ogni Dipartimento, struttura di raccordo altra articolazione interna e composte in maniera paritetica tra docenti e studenti con il compito di effettuare il monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica e dell'attività di servizio agli studenti.	Le Commissioni Paritetiche hanno compiti di: a. proposta al Nucleo di Valutazione per il miglioramento della qualità e dell'efficacia delle strutture didattiche; b. attività divulgativa delle politiche di qualità dell'ateneo nei confronti degli studenti; c. monitoraggio degli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture. Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti redigono annualmente una relazione che contiene il resoconto delle attività di cui ai punti a, b e c.	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Competenza (Competence)	Dimostrata capacità di applicare conoscenze ed abilità	È una caratteristica intrinseca di un individuo, appartenente alla dimensione psicologica, costituita dall'insieme di capacità, conoscenze ed esperienze finalizzate. Si esprime attraverso comportamenti e necessita, per esprimersi, dell'azione di motivazione e di contesto. L'azione combinata di motivazione e contesto fa assumere alla competenza il suo carattere soggettivo di consapevolezza della possibilità di controllo sull'ambiente esterno (padronanza).	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.6 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Conflitto di interessi	Si riferisce ad una situazione di conflitto tra il dovere d'ufficio e l'interesse privato di un dipendente, che può influenzare le performance di quest'ultimo.	Anche se non esiste prova di comportamenti impropri, una situazione di conflitto di interessi anche solo potenziale può indebolire la fiducia che la persona agisca in maniera corretta.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Conformità (Conformity)	Soddisfamento di un requisito .		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.1
Conoscenza	È la consapevolezza e la comprensione di fatti o informazioni ottenute attraverso l'esperienza e/o l'apprendimento.	La conoscenza è l'autocoscienza del possesso di informazioni connesse fra di loro le quali prese singolarmente hanno un valore ed una utilità inferiore. Le conoscenze si collocano al vertice di una gerarchia costituita da dati, informazioni e conoscenze. I dati sono riscontri fattuali, le informazioni nascono dalla contestualizzazione dei dati, le conoscenze, infine, consentono l'utilizzo mirato delle informazioni ai fini dell'azione.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Consenso (Consensus)	Accordo su elementi oggetto di discussione. È classico il riferimento a valutatori che si riuniscono per comparare e discutere i risultati di una valutazione al fine di raggiungere un accordo sull'eventuale punteggio assegnato e su altri risultati della valutazione come ad esempio punti di forza e aree da migliorare.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Controllo della qualità (Quality control)	Parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità.	Parte delle attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità mirata in particolare a soddisfare i requisiti per la qualità in termini di verifica della conformità di un prodotto/servizio o di un processo e a tenere sotto controllo, governare, regolare un processo.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.10 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Corporate governance	La definizione e applicazione di un sistema di regole, processi, procedure e relazioni volto alla gestione e al governo dell'organizzazione e all'assolvimento dei suoi doveri legali, finanziari ed etici.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Correzione (Correction)	Azione tesa ad eliminare una non conformità rilevata.	Una correzione può essere effettuata anche congiuntamente ad un' azione correttiva . Una correzione può comportare, per esempio, una rilavorazione o una riclassificazione .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.6
Corso di studio (Study Program)	I corsi di laurea, i corsi di laurea magistrale e i corsi di laurea magistrale a ciclo unico.		Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 – art. 1
Corso di studio a distanza	I corsi di studio le cui attività formative si svolgono mediante sistemi telematici per almeno due terzi del numero complessivo di crediti formativi universitari (CFU).		Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 – art. 1
Credito formativo (Credit)	Un credito formativo (CFU) è un valore generalmente stabilito e utilizzato per misurare il carico di lavoro dello studente in termini di tempo di apprendimento richiesto per completare le unità (moduli) del corso che si esplicano in risultati di apprendimento.		UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Cultura dell'evidenza (Culture of evidence)	La cultura dell'evidenza è la consuetudine acquisita in un'organizzazione - e ispirata a chiari valori etici, principi e regole - di informare e dimostrare, ogni volta sia necessario e per tutti i portatori di interesse, i corretti adempimenti in settori specifici.	La cultura dell'evidenza comporta l'autovalutazione dei propri risultati, il coinvolgimento del personale, la regolare raccolta, selezione, ed uso di rilevanti indicatori di performance istituzionali con riferimento a: pianificazione istituzionale, attività decisionali, qualità, ecc.) e con lo scopo di migliorare i propri risultati. La "cultura dell'evidenza" (al contrario di una "cultura della	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
		tradizione professionale e di fiducia") è la base empirica per la cultura della qualità.	and Accreditation Glossary 2004
Cultura dell'organizzazione (Organization culture)	Insieme di norme e valori, formali e informali, che sottostanno ai modi in cui gli appartenenti all'organizzazione si comportano e che sono trasmessi, praticati e rafforzati dai membri dell'organizzazione.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Cultura della Qualità (Quality Culture)	Si riferisce a un insieme condiviso, accettato e integrato di principi e modelli di qualità che si trovano nelle culture organizzative e nei sistemi di gestione delle istituzioni.		UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Dato	Materiale empirico acquisito in un processo valutativo quando è organizzato per poter essere analizzato; più in particolare: è il valore simbolico assegnato allo stato di uno specifico caso su una specifica proprietà sulla base delle convenzioni e regole stabilite dalla definizione operativa.	I dati possono essere: <ul style="list-style-type: none"> - aggregati (informazioni relative ad unità di tipo sovraindividuale); - grezzi (dati presentati nella stessa forma in cui sono stati rilevati senza alcun intervento di normalizzazione); - individuali (quando sono relativi ad unità individuali come persone, oggetti, eventi, ecc.); - soggettivi (quando sono relativi ad opinioni, atteggiamenti, valori, bisogni di un individuo abitualmente rilevati attraverso un sondaggio); - statistici (quando sono sottoposti ad elaborazione statistica); - strutturali (quando sono relativi alle proprietà strutturali di un individuo e non investono la sfera delle sue opinioni o bisogni soggettivi). 	Glossario della ricerca valutativa, 2007
Democrazia partecipata	Con democrazia partecipata si intendono scelte che vengono compiute dalla pubblica amministrazione mediante il coinvolgimento di altre amministrazioni, soggetti privati, associazioni o comuni cittadini.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Deroga (Deviation permit)	Autorizzazione, concessa prima della produzione/erogazione di un servizio, a scostarsi dai requisiti di un prodotto specificati in origine.	Una deroga (prima della produzione) è, generalmente, rilasciata per un numero limitato di prodotti, per un tempo limitato e per uno specifico utilizzo.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.12
Diagramma del processo (Process chart)	Una rappresentazione grafica della sequenza di azioni che si svolgono all'interno del processo .		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Diversità (Diversity)	La diversità è collegata alle differenze. Si può riferire a valori, attitudini, cultura, filosofia o convinzioni religiose, conoscenza, competenze, esperienze e stili di vita fra gruppi o individui parte di un gruppo.	Può anche essere relativa al genere, alla nazionalità o etnia, alla disabilità, all'età. Nella pubblica amministrazione un'organizzazione "diversa" può essere considerata quella che riflette le differenze della società che essa stessa serve.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Diversity management	Il diversity management è una funzione interna a molte organizzazioni, sempre più diffusa, che ha il compito di favorire la conciliazione con le caratteristiche del lavoro e l'integrazione nell'ambiente organizzativo di persone che presentano situazioni specifiche.	Il caso più noto è quello della componente femminile, soggetta ad impegni pressanti di cura familiare, che condizionano tempi di lavoro e opportunità di carriera. Ma la funzione si è progressivamente estesa ai lavoratori stranieri (aspetti di lingua, religione, ecc.), ai diversamente abili.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Documento (Document)	Informazioni con il loro mezzo di supporto.	Esempi: Registrazione, specifica , documento di procedura, disegno, rapporto, norma. Il mezzo di supporto può essere carta, nastro magnetico, disco elettronico od ottico, fotografia, campione di riferimento o una loro combinazione. Un insieme di documenti, per esempio specifiche e registrazioni viene spesso chiamato "documentazione". Alcuni requisiti (per esempio quello della leggibilità) si riferiscono a tutti i tipi di documenti; tuttavia possono esserci requisiti diversi per le specifiche (per esempio quello del controllo di revisione), e per le registrazioni (per esempio quello della reperibilità).	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.2
Eccellenza (Excellence)	Eccezionale capacità di gestione di un'organizzazione e raggiungimento dei risultati basati su un insieme di concetti fondamentali del Total Quality Management.	Questi concetti, formulati dall'EFQM e condivisi dal CAF, includono: orientamento ai risultati, attenzione rivolta al cliente, leadership e coerenza negli obiettivi, gestione in termini di processi e fatti, coinvolgimento e sviluppo delle persone, innovazione e miglioramento continuo, <i>partnership</i> reciprocamente proficue, responsabilità sociale condivisa.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
ECTS (European Credit Transfer System)	Progetto della comunità europea istituito all'interno del Programma ERASMUS (1988-1995). Sviluppato in modo più ampio tra il 1995-1999 nell'ambito del Programma SOCRATES, ERASMUS, ha dimostrato di essere un efficace strumento per la creazione di piani di studio trasparenti e di facilitare il riconoscimento accademico.	L'attività del sistema ECTS è duplice: da un lato, garantisce il riconoscimento accademico agli studenti che hanno compiuto studi all'estero e consente, inoltre, percorsi di studio all'estero. Inoltre, fornisce agli istituti di istruzione superiore trasparenza nei curricula, offrendo informazioni dettagliate riguardanti i rispettivi programmi di studio e la loro rilevanza in termini di un livelli o titoli raggiunti e permettendo agli istituti di istruzione superiore di preservare la loro autonomia e la loro responsabilità rispetto a tutte le decisioni riguardanti i risultati degli studenti. La Dichiarazione di Bologna adotta gli ECTS come quadro comune per la progettazione del curriculum e la mobilità degli studenti nell'ambito del previsto Spazio europeo dell'istruzione superiore.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Efficacia (Effectiveness)	Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.	L'efficacia è la relazione tra gli effetti ottenuti da una politica pubblica o un intervento, misurati in termini di risultati (<i>output</i>) ed impatti (<i>outcome</i>), e gli obiettivi di prestazione intesi sia come esigenza esterna da soddisfare (efficacia esterna), sia come risultati interni (efficacia interna) posti in fase di programmazione.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.14 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Efficienza (Efficiency)	Rapporto tra i risultati ottenuti (output) e le risorse utilizzate per ottenerli (input).	La produttività può essere considerata allo stesso modo. La produttività può essere misurata in modo da considerare sia gli input di tutti i fattori di	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.15

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
		produzione (fattori produttivi complessivi) sia uno specifico fattore di produzione (produttività del lavoro o produttività del capitale). Agire in maniera efficiente ed economizzare sono i modi di governare i processi realizzativi attraverso una prudente gestione finanziaria ed organizzativa che include la riduzione dei costi attraverso processi d'acquisto più efficienti e il risparmio di denaro senza influenzare la qualità di risultati o obiettivi.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Empowerment	Processo di rafforzamento della capacità decisionale di un individuo o di un gruppo di individui attraverso lo sviluppo della fiducia nelle proprie capacità necessaria per consentire loro di assumere tutte le iniziative e sviluppare le azioni necessarie a produrre migliori risultati.	Il rafforzamento può essere ottenuto, ad esempio, garantendogli un grado di autonomia nelle azioni/decisioni a valle del riconoscimento delle capacità (competenze, conoscenze, informazioni) necessarie. Presuppone la responsabilizzazione con l'attribuzione ai collaboratori dell'autorità.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Esigenze (Needs)	Insieme delle aspettative e dei bisogni che una Parte Interessata ha nei confronti di un prodotto o di un servizio.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Esperto tecnico (Technical expert)	Persona che fornisce conoscenze o esperienza specifiche al gruppo di audit .	Le conoscenze o esperienza specifiche sono riferite all' organizzazione , al processo o all'attività da sottoporre ad audit, alla lingua o alla cultura. Un esperto tecnico non può agire come auditor nel gruppo di audit.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.9.11
Etica (Etic)	I principi morali adottati e osservati da un'organizzazione.	Nel servizio pubblico può essere definita come l'insieme di valori comuni e norme a cui gli impiegati pubblici devono attenersi nello svolgimento dei loro compiti. La natura morale di questi valori/norme, che possono essere affermati esplicitamente o essere impliciti, si riferisce a ciò che può essere considerato essere un comportamento giusto, sbagliato, buono o cattivo. Laddove i valori servono come principi morali, le norme possono anche affermare ciò che è legalmente e moralmente corretto in una data situazione.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Evidenza (Evidence)	Dati e informazioni che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.	L'evidenza oggettiva può essere ottenuta mediante osservazioni, misurazioni, prove o altri mezzi. L'evidenza è essenziale nella formazione di un giudizio o di una conclusione.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.1 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Fattori critici di successo (Critical success factors)	Si tratta delle attività chiave o dei risultati il cui livello di performance risulta essenziale per il raggiungimento dell'efficacia dell'organizzazione.	In questo senso, il termine "critici" non significa "negativi", bensì "rilevanti, prioritari". Sono definiti come tali quegli aspetti di un progetto, intervento, servizio, considerati quali elementi "cardine", nel senso che l'assenza o il mal funzionamento di questi elementi condiziona negativamente l'efficacia delle azioni.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Feedback	Il processo attraverso cui dall'analisi degli esiti (prodotti, risultati ed impatti) si opera per modificare gli elementi di criticità che si ritiene siano	E' utile per sottolineare che la valutazione degli esiti è il punto di partenza dei processi di autovalutazione che devono produrre un feedback sui fattori abilitanti.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
	collegati casualmente con il miglioramento negli suddetti esiti (letteralmente “retroazione”).		
Focus Group	Un focus group (o gruppo di discussione) che delle scienze umane e sociali, in cui un gruppo di persone è invitato a parlare, discutere e confrontarsi riguardo ad un argomento, un prodotto, un servizio, un processo, un progetto, un concetto, una pubblicità, un'idea o un personaggio.		
Follow-up	Azione successiva al processo di autovalutazione e ai cambiamenti interni, che mira a misurare i risultati raggiunti sulla base degli obiettivi preposti.	L'analisi legata al follow up può portare al lancio di nuove iniziative e al conseguente aggiustamento delle strategie.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Fondo per il Finanziamento Ordinario	Il Fondo per il finanziamento ordinario delle università (FFO), istituito nello stato di previsione del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica (ora, MIUR) è relativo alla quota a carico del bilancio statale delle spese per il funzionamento e le attività istituzionali delle università, comprese le spese per il personale docente, ricercatore e non docente, per l'ordinaria manutenzione delle strutture universitarie e per la ricerca scientifica, ad eccezione della quota destinata ai progetti di ricerca di interesse nazionale, destinata a confluire nel Fondo per gli investimenti nella ricerca scientifica e tecnologica (FIRST), e della spesa per le attività sportive universitarie.		
Fornitore (Supplier)	Organizzazione o persona che fornisce un prodotto .	Un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione. In alcune situazioni contrattuali un fornitore può essere, a volte, chiamato "appaltatore". Esempi: produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un servizio o di informazioni.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.6
Fund Raising	Termine che sta ad indicare la ricerca e la raccolta di fondi per finanziare le attività di Enti Pubblici, Fondazioni, Associazioni, Onlus che operano senza scopo di lucro, mediante donazioni, contributi offerti da privati cittadini ed imprese.		

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Gantt (diagramma di)	Il diagramma di Gantt è uno strumento di supporto alla gestione dei progetti, così chiamato in ricordo dell'ingegnere statunitense che si occupava di scienze sociali che lo ideò nel 1917, Henry Laurence Gantt.	Il diagramma di Gantt, usato principalmente nelle attività di project management, è costruito partendo da un asse orizzontale - a rappresentazione dell'arco temporale totale del progetto, suddiviso in fasi incrementali (ad esempio, giorni, settimane, mesi) - e da un asse verticale - a rappresentazione delle mansioni o attività che costituiscono il progetto. Barre orizzontali di lunghezza variabile rappresentano le sequenze, la durata e l'arco temporale di ogni singola attività del progetto (l'insieme di tutte le attività del progetto ne costituisce la Work Breakdown Structure). Queste barre possono sovrapporsi durante il medesimo arco temporale ad indicare la possibilità dello svolgimento in parallelo di alcune delle attività. Un diagramma di Gantt permette dunque la rappresentazione grafica di un calendario di attività, utile al fine di pianificare, coordinare e tracciare specifiche attività in un progetto dando una chiara illustrazione dello stato d'avanzamento del progetto rappresentato. Ad ogni attività possono essere in generale associati una serie di attributi: durata (o data di inizio e fine), predecessori, risorsa, costo.	
Gestione (Management)	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un' organizzazione .		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.6
Gestione per la qualità (Quality management)	Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un' organizzazione con riferimento alla qualità .	Guidare e tenere sotto controllo, con riferimento alla qualità, un' organizzazione implica, in genere, stabilire: la politica per la qualità , gli obiettivi per la qualità , la pianificazione della qualità , il controllo della qualità , l' assicurazione della qualità ed il miglioramento della qualità .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.8
GOMP	Gestione degli ordinamenti, dei manifesti degli studi e della programmazione didattica.	Gomp è il software in uso alla Sapienza che consente di gestire completamente l'iter della composizione dell'offerta formativa: importazione, definizione, validazione e esportazione dei dati relativi ai manifesti, programmazioni didattiche (virtuali e reali), anagrafiche insegnamenti, anagrafiche docenti relativi a ciascun corso di studio. Rappresenta un supporto per le procedure di valutazione e accreditamento. E' un'applicazione web-based che utilizza sistemi di collaborazione applicativa (web service) e standard di open data (XML).	http://www.besmart.it/it/smart_edu/moduli/gomp.aspx

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Governance	Le responsabilità e i processi attraverso cui vengono governate le organizzazioni (anche pubbliche) e le politiche da queste attuate.	In particolare, richiama il fatto che l'azione pubblica è sempre più caratterizzata da politiche multilivello (elaborate e realizzate con il concorso di più livelli istituzionali, da quello internazionale a quello locale) e da intense relazioni tra pubblico e privato. I principali elementi di una buona governance pubblica sono determinati dalla struttura di direzione e controllo. Essa disporrà: la rendicontazione sul raggiungimento degli obiettivi, la trasparenza delle azioni e del processo decisionale nei confronti dei portatori di interesse, l'efficienza e l'efficacia, la risposta ai bisogni della società, l'anticipazione dei problemi e delle tendenze, il rispetto delle leggi e delle regole.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Impatti (Impacts)	Nella letteratura sulla valutazione delle politiche pubbliche, per impatti si considerano gli esiti degli interventi che non riguardano gli utenti diretti (questi sono chiamati results, e cioè propriamente "risultati"), ma tutto quanto di positivo ed eventualmente negativo va a condizionare gli interessi di terze parti.	Ad esempio, l'attività didattica dell'università che ha come risultati il conseguimento del titolo di studio da parte degli studenti, ha sicuramente impatti sulle prestazioni di imprese ed enti pubblici che assumono i laureati e impatti sullo sviluppo socioeconomico di un territorio.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Indicatore (Indicator)	Per indicatore si intende una grandezza, indistintamente un valore assoluto o un rapporto, espressa sotto forma di un numero volto a favorire la rappresentazione di un fenomeno relativo alla gestione di un'organizzazione e meritevole di attenzione da parte di stakeholder interni (amministratori, management) o esterni (cittadini, associazioni, altri enti, ecc.).	Gli indicatori identificano le tendenze di prestazione e segnalano le aree in cui è necessario/opportuno intervenire e/o permettono il confronto di prestazioni effettive con gli obiettivi stabiliti. Essi sono utilizzati anche per tradurre in pratica gli aspetti teorici di qualità (un processo noto come operatività). Un indicatore deve essere contraddistinto da una misurazione (i dati utilizzati per determinare il livello di prestazione di un attributo di interesse) e da uno standard, che rappresenta il livello di prestazione accettabile in termini di uno specifico criterio numerico. Un'altra distinzione viene fatta tra i diversi tipi di indicatori: <ul style="list-style-type: none"> - indicatori di economia (che seguendo e rispettano i budget); - indicatori di efficienza (produttività o output per unità di input reale); - indicatori di efficacia (grado di raggiungimento degli obiettivi). Una terza distinzione è possibile tra: <ul style="list-style-type: none"> - indicatori di contesto, che riguardano l'ambiente specifico di un istituto di istruzione superiore o di un programma (sociale, economico, politico, geografico, ecc.); - indicatori di input, che si riferiscono alle risorse logistiche, umane e finanziarie utilizzate da un istituto di istruzione superiore; - indicatori di processo, che si riferiscono all'uso di risorse da parte di un istituto di istruzione superiore, alla gestione delle entrate al funzionamento dell'organizzazione; - indicatori di output, che riguardano i risultati effettivamente conseguiti o prodotti dell'istituto di istruzione superiore. Quest'ultimo quadro è anche conosciuto come il CIPO - Model (Context, Input, Process, Outputs) frequentemente utilizzato in studi di valutazione.	CAF Università – nov. 2011, Glossario UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Indicatore di performance (Performance indicator)	Indicatore che permette di delineare il livello e l'andamento di un obiettivo da raggiungere, di una risorsa mobilitata, di una realizzazione, di una variabile di contesto (economica, sociale o ambientale).	Numerose misure operative sono usate nella Pubblica Amministrazione per: – monitorare – capire – prevedere e – migliorare il funzionamento e le prestazioni realizzate.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Indicatore chiave di performance (Key performance indicator)	Gli indicatori più rilevanti per misurare la performance dei processi chiave (<i>criteri 4 e 5 del CAF</i>) suscettibili di influenzare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione.		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Indicatori per l'accreditamento (Accreditation indicators)	Indicatori per l'Accreditamento Iniziale e Periodico definiti dall'ANVUR, sono volti a misurare e verificare i requisiti didattici, strutturali e organizzativi, di qualificazione dei docenti e di qualificazione della ricerca idonei a garantire qualità, efficienza ed efficacia nonché a verificare la sostenibilità economico finanziaria delle attività.	Gli indicatori sono elaborati in coerenza con gli standard e le linee guida stabilite dall'Associazione europea per l'assicurazione del qualità del sistema universitario (Standards and guidelines for quality assurance in the European association for quality assurance in higher education area– ENQA).	Dlgs. n.19/2012 - art. 6
Informazione (Information)	Conoscenza che è possibile trarre da evidenze e dati significativi.		Glossario della ricerca valutativa, 2007 Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.1
Infostud	Sistema informativo per la gestione delle carriere degli studenti utilizzato in Sapienza.	Infostud è il sistema informativo – web based – gestionale delle carriere studenti. Viene utilizzato in Sapienza per la gestione delle iscrizioni all'Università (iscrizione alle prove di accesso, immatricolazione); per le prenotazioni e le verbalizzazioni degli esami; per la stampa dei bollettini per pagare le tasse, dei certificati, dei moduli di partecipazione alle prove di selezione o di orientamento, per la consultazione delle carriere degli studenti nonché per la rilevazione delle opinioni degli studenti. Le funzioni di Infostud sono attivate per le seguenti tipologie di corso: Corsi di laurea e laurea magistrale, Dottorati di ricerca, Erasmus, Master, Alta formazione e formazione, Esami di Stato, TFA – tirocini formativi attivi. Per l'accesso al sistema informativo è necessaria una preliminare registrazione al fine di poter usufruire delle relative funzioni. Una volta iscritti, o se si è già laureati alla Sapienza, si può accedere direttamente al sistema utilizzando il numero di matricola e la password di cui si è in possesso.	Sito Web Sapienza: http://www.uniroma1.it/infostud
Infrastruttura (Infrastructure)	Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.3
Innovazione (Innovation)	La traduzione pratica di idee in nuovi prodotti, servizi, processi, sistemi e interazioni sociali.	Un'organizzazione può essere descritta come innovativa quando un compito esistente è svolto in un modo nuovo o quando l'organizzazione offre ai clienti un servizio nuovo e/o in un modo diverso.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Input	Qualsiasi tipo di informazione, conoscenza, risorse materiali o di altro tipo finalizzate alla produzione di beni e/o all'erogazione servizi.		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Intervista	Ogni forma di interazione fra un intervistatore ed un intervistato volta ad acquisire informazioni attraverso la proposta di domande (ma non necessariamente solo domande)	L'intervista deve essere palese e la sua finalità accettata dal soggetto rispondente; non si può parlare di intervista in tutte le forme di acquisizioni di informazioni che non rispettano questi due principi; il termine 'intervista' viene a volte usato genericamente, ma altre volte si intende il termine in senso ristretto, relativamente all'uso di tecniche non direttive (p.es. interviste in profondità, storie di vita, etc.; intervista ermeneutica) mentre nell'ambito di tecniche matriciali si parla specificatamente di 'interviste con questionario.	Glossario della ricerca valutativa, 2007
ISO	L'ISO (International Organization for Standardization) è l'Ente di normazione che opera a livello internazionale per definire standard di riferimento attraverso meccanismi di consenso che coinvolgono tutte le parti interessate.	Gli standard ISO specificano i requisiti per lo stato dell'arte dei prodotti, servizi, materiali e sistemi e per la valutazione di idoneità, pratica manageriale e organizzativa.	
Knowledge management	È la gestione esplicita e sistematica della conoscenza e dei suoi processi associati di creazione, organizzazione, diffusione, uso e sviluppo.	È importante notare che la conoscenza comprende sia la conoscenza tacita (quella implicita nella mente delle persone) che la conoscenza esplicita (codificata ed espressa in forma di informazioni in database, documenti, ecc.). Un buon programma di gestione della conoscenza affronterà nei processi di sviluppo e di trasferimento della conoscenza entrambe queste forme. La conoscenza principale nella maggior parte delle organizzazioni è spesso correlata a: conoscenza degli stakeholder, conoscenza dei clienti, conoscenza dell'organizzazione, conoscenza dei processi, conoscenza di prodotti e servizi, conoscenza delle risorse umane, - conoscenza delle relazioni, conoscenza delle risorse. Nel knowledge management è usata un'ampia varietà di pratiche e processi. Alcune delle più comuni sono: creazione e scoperta, condivisione e apprendimento (comunità di pratiche), organizzazione e gestione.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Lagging indicator	I Lagging Indicator mostrano il risultato finale di un'azione, di solito un certo tempo dopo la sua conclusione.	La redditività è un Lagging Indicator del fatturato e delle spese. Anche le misure della percezione sono considerate Lagging Indicator, a causa della loro evidente posteriorità rispetto ai risultati di prestazione correlabili. Un risultato di percezione riguarda il feedback diretto da parte di uno stakeholder (per esempio, le risposte dei dipendenti a un'indagine interna).	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Leader	Le persone che coordinano e conciliano gli interessi di tutti coloro che sono coinvolti nell'organizzazione, divenendo punto di riferimento.	Fra i leader figurano l'alta direzione, tutti gli altri manager e coloro che occupano posizioni di guida in seno a gruppi e che rappresentano, grazie alla loro competenza su specifici argomenti, un punto di riferimento per altri.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Leadership	Il modo in cui i leader sviluppano e facilitano il raggiungimento della missione e visione dell'organizzazione.	La leadership riflette il modo in cui si sviluppano i valori richiesti per il successo di lungo termine e li implementano attraverso appropriate azioni e comportamenti. Essa indica il modo in cui i leader sono personalmente impegnati ad assicurare che il sistema di gestione sia sviluppato, implementato e rivisto e che l'organizzazione sia costantemente concentrata sull'innovazione e sul cambiamento.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Leading indicator	I Leading Indicator, talvolta indicati come Driving Indicator, costituiscono il risultato di un processo di misurazione condotto dall'organizzazione e interamente sotto il suo controllo.	I Leading Indicator sono fattori di previsione di un risultato futuro dotati di un certo grado di affidabilità (per esempio, la misura del tempo di ciclo di un processo). La soddisfazione del personale, benché sia un Lagging Indicator del morale dei dipendenti, è normalmente considerata un Leading Indicator della soddisfazione dei clienti.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Learning environment	Ambiente nell'ambito di una comunità di lavoro in cui l'apprendimento si sviluppa in forma di acquisizione di competenze, condivisione di conoscenze, scambio di esperienze, dialogo sulle <i>good/best practice</i> .		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Learning organization	Organizzazione che apprende e nella quale le persone ampliano continuamente le loro capacità di raggiungere i risultati che desiderano, dove sono stimolati nuovi modelli di pensiero, dove è dato campo libero alle aspirazioni collettive, e dove le persone apprendono continuamente nel contesto globale dell'organizzazione trasformando la conoscenza individuale in conoscenza collettiva.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Manifesto Generale degli Studi	Documento che riporta l'offerta formativa dei corsi di studio attivati da un Ateneo per l'anno accademico a cui si riferisce e disciplina le procedure amministrative per gli studenti italiani e stranieri che si immatricolano e si iscrivono ai corsi di studio offerti.	Il Manifesto Generale degli Studi, in particolare, contiene anche tutte le norme e le procedure che regolamentano immatricolazioni e iscrizioni, tasse e agevolazioni, trasferimenti e passaggi di corso, etc).	<i>Sito web Sapienza</i> http://www.uniro.ma1.it/didattica/regolamenti/manif-esto-degli-studi-regole-procedure-scadenze
Manuale della qualità	Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.	I manuali della qualità possono differenziarsi per grado di dettaglio, formato, ecc. in modo da adattarsi alla dimensione ed alla complessità della singola organizzazione.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.4
Mappa dei processi (Process map)	Rappresentazione del sistema organizzativo come un insieme di processi logicamente correlati ed in continua evoluzione in funzione del contesto di riferimento, dell'assetto organizzativo e degli orientamenti strategici volto al perseguimento degli obiettivi di business e/o istituzionali.		

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Miglioramento continuo (Continual improvement)	Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti . Il processo di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo che utilizza le risultanze dell'audit e le conclusioni dell'audit , l'analisi dei dati, i riesami da parte della direzione o altri mezzi e generalmente comporta azioni correttive o azioni preventive .		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.13
Miglioramento della qualità (Quality improvement)	Parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.12
Missione (Mission)	Descrizione di cosa l'organizzazione dovrebbe realizzare per i suoi portatori di interesse. La missione di un'amministrazione pubblica discende da una politica pubblica e/o da un mandato istituzionale. È la "ragion d'essere" dell'organizzazione. Gli obiettivi finali che un'organizzazione decide di perseguire per ottemperare alla sua missione sono definiti nella sua visione.		
Misurazione della percezione (Perception measurement)	Misurazione di impressioni e opinioni soggettive di un individuo o gruppo di persone, ad esempio, la percezione dei clienti della qualità di un prodotto/servizio o di un processo.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Misurazione della prestazione (Performance measurement)	Misurazione oggettiva delle prestazioni di un'organizzazione, processo, attività, prodotto/servizio.		
Non conformità (Nonconformity)	Mancato soddisfacimento di un requisito .		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.2

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Nucleo di valutazione (NdV) (Internal evaluation board)	<p>Il Nucleo di Valutazione è un organo collegiale che ha il compito di valutare la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica e dell'attività di ricerca svolta dall'ateneo nonché di valutare l'efficacia ed efficienza dell'Amministrazione e dei rispettivi servizi. In Sapienza è denominato Nucleo di Valutazione di Ateneo.</p>	<p>Nell'Assicurazione Qualità il Nucleo di Valutazione ha compiti di:</p> <ol style="list-style-type: none"> controllo annuale sull'applicazione dei criteri e degli indicatori per la Valutazione Periodica; supporto all'ANVUR per il monitoraggio sull'applicazione dei criteri e degli indicatori per la Valutazione Periodica; verifica dell'adeguatezza del processo di Autovalutazione; formulare raccomandazioni per il miglioramento delle metodologie interne di monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi strategici programmati ogni triennio dai singoli atenei, volte a misurare, per ogni struttura, il grado di raggiungimento degli obiettivi nella didattica, nella ricerca, nell'organizzazione e nelle performance individuali, valutando analiticamente i risultati ottenuti in rapporto a ogni singolo compito o attribuzione; verifica della rispondenza agli indicatori di Accreditamento Iniziale dei Corsi di Studio di nuova attivazione; comunicazione tempestiva dell'eventuale intervenuta mancata rispondenza delle sedi o dei corsi agli indicatori di Accreditamento attraverso la trasmissione di una relazione tecnica circostanziata e corredata di ogni elemento utile di valutazione, al MIUR e all'ANVUR. 	<p>Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA</p>
Obiettivo (mete/fini/traguardi) (Objective)	<p>Qualcosa cui si aspira o a cui si mira.</p>	<p>Quello a cui un'organizzazione tende, ovvero formulazione di una situazione auspicata che descrive i risultati o effetti desiderati come definiti nella missione dell'organizzazione o attraverso un'attività di pianificazione.</p>	<p>CAF Università – nov. 2011, Glossario</p>
Obiettivo operativo (Operational objective)	<p>Rappresenta un livello più dettagliato e concreto degli obiettivi strategici, ad esempio a livello di unità. Un obiettivo operativo può essere immediatamente trasformato in un insieme di attività e compiti necessari per conseguirli.</p>		<p>CAF Università – nov. 2011, Glossario</p>
Obiettivo per la qualità (Quality objective)	<p>Qualcosa cui si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità. Gli obiettivi per la qualità si basano generalmente sulla politica per la qualità dell'organizzazione; gli obiettivi per la qualità sono generalmente specificati per i pertinenti livelli e funzioni nell'organizzazione.</p>		<p>Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.5</p>
Obiettivo SMART (SMART objective)	<p>Obiettivo che presenta caratteristiche di: specificità, misurabilità, raggiungibilità, realistica e tempificazione.</p>	<p>Gli obiettivi sono SMART quando sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> Specifici (Specific)– precisi su quanto si vuole realizzare; Misurabili (Measurable)- ovvero quantificabili; Raggiungibili (Achievable); Realistici (Realistic)– ovvero realizzabili con le risorse disponibili; 	<p>CAF Università – nov. 2011, Glossario</p>

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
		Raggiungibili entro scadenze precise (Timed) – ovvero con una programmazione temporale.	
Obiettivo strategico (Strategic objective)	Obiettivo globale nel medio e lungo termine che l'organizzazione si propone di perseguire; descrive i risultati o effetti finali (outcome).		CAF Università – nov. 2011, Glossario
OPISONLINE	La procedura telematica di rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti, utilizzata in Sapienza.	La Rilevazione Opinione Studenti On Line - OPISONLINE – è una procedura telematica (vedi Infostud) attiva dall'anno accademico 2012-2013 attraverso la quale gli studenti esprimono le loro opinioni su ogni insegnamento seguito.	Sito web Sapienza
Ordinamento del Corso di Studio	Documento che delinea l'assetto del corso nelle sue parti fondamentali rappresentato dall'insieme dei Settori scientifico disciplinari (SSD) allocati nei singoli ambiti delle diverse attività formative (di base, caratterizzanti, affini o integrative), dai CFU attribuiti agli ambiti stessi e alle "altre attività formative" (a scelta dello studente, prova finale e lingua straniera, ulteriori attività formative, stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali).	L'ordinamento didattico stabilisce in particolare: <ul style="list-style-type: none"> - la lingua di erogazione; - gli obiettivi formativi qualificanti e specifici del corso di studio in termini di risultati di apprendimento attesi, con riferimento al sistema di descrittori adottato in sede europea; - gli sbocchi professionali; - il quadro generale delle attività formative: SSD previsti per ciascun ambito; crediti assegnati a ciascun tipo di attività formativa e relativi ambiti; - le conoscenze richieste per l'accesso ai corsi di studio e le modalità di verifica di tali conoscenze; - le caratteristiche della prova finale. 	Web
Organi di governo universitari	Sono gli organi di governo dell'università: Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, Collegio dei Revisori dei Conti, ecc.		
Organizzazione (Organization)	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.1
Organizzazione universitaria (University organization)	Un'organizzazione che opera in ambito universitario ai diversi livelli.	Ad esempio: atenei, atenei federati, facoltà, dipartimenti, Consorzi, Centri di Ricerca (interdipartimentali e interuniversitari), sedi decentrate, consigli d'area, corsi di studio, aree organizzative, poli, etc.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Outcome	Cambiamento che un'azione pubblica ha ottenuto rispetto alla situazione-problema che doveva affrontare.	Identifica il cambiamento ottenuto sui beneficiari diretti degli interventi. Nel testo del CAF è tradotto in italiano con "effetti". È distinto dal concetto di impatto (impact) poiché quest'ultimo identifica i risultati complessivi sulla società, compresi gli effetti imprevisti, nel medio e lungo periodo.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Output	I risultati immediati di un processo, che possono essere sia beni che servizi.		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Pari opportunità	Prassi che assicura che tutti i dipendenti, clienti e utenti dei servizi ricevano un trattamento equo e non discriminato.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Parte interessata (Stakeholder)	Persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione.	Esempi: Clienti , cittadini/clienti, proprietari, personale di un'organizzazione, fornitori , banche, sindacati, soci o collettività. Un gruppo può essere costituito da un'organizzazione, da una sua parte, o da più organizzazioni. Anche le organizzazioni governative possono essere identificate come portatori di interesse.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.7 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Partnership	Un rapporto di collaborazione tra due o più parti in grado di generare valore aggiunto per l'organizzazione e i suoi clienti/stakeholder.	Possono essere classificati come partner i fornitori, i clienti, i distributori, le joint venture, le alleanze. Si tratta di un tipo di collaborazione tra soggetti che ha assunto un significato più ampio del semplice "lavorare assieme" o del puro rapporto commerciale, perché è venuto a comprendere anche l'idea di una cooperazione orientata non solo alla realizzazione di guadagni in senso lato per tutti i soggetti che collaborano, ma anche alla creazione di capitale sociale, come ad esempio di un linguaggio comune e di una cultura di fiducia. In questa direzione, la partnership ambisce ad una messa in comune delle risorse dei soggetti che cooperano finalizzata alla creazione di nuovo valore, anche attraverso processi sperimentali.	
Percezione (Perception)	Opinione di un singolo individuo o di un gruppo.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Pianificazione della qualità (Quality planning)	Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.	Si tratta dell'insieme di azioni che stabiliscono gli obiettivi e le condizioni in riferimento alla qualità dell'istruzione superiore e all'applicazione del meccanismo del sistema di gestione per la qualità. La pianificazione della qualità comprende la progettazione del servizio formativo (identificazione, classificazione e determinazione della rilevanza delle caratteristiche riferite alla qualità, nonché alla definizione degli obiettivi formativi, alle condizioni di riferimento per la qualità, e dei suoi vincoli), la pianificazione gestionale ed operativa (compresa la sua organizzazione e programmazione), l'elaborazione di piani di qualità, e la fornitura di misure di miglioramento della qualità.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.9 UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Piano d'azione (Action plan)	Documento che include la programmazione delle attività, i compiti, l'allocazione delle responsabilità, gli obiettivi per l'implementazione del progetto (ad esempio target/scadenze) e le risorse necessarie (finanziarie e umane).		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Piano della qualità (Quality plan)	Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure , e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.	Tali procedure comprendono, generalmente, quelle attinenti ai processi di gestione per la qualità e ai processi di realizzazione del prodotto. Un piano della qualità fa spesso riferimento a parti del manuale della qualità o a documenti di procedura. Un piano della qualità, generalmente, può costituire uno dei risultati della pianificazione della qualità .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.5
Politica (Policy)	Insieme coerente di obiettivi e indirizzi generali (modalità per il loro conseguimento) di un'organizzazione.	Gli obiettivi e indirizzi generali sono stabiliti a fronte di specifiche esigenze dei portatori di interesse Insieme coerente di obiettivi e indirizzi generali (modalità per il loro conseguimento) di un'organizzazione, stabiliti a fronte di specifiche esigenze dei portatori di interesse.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Politica per la qualità (Quality Policy)	Orientamenti ed indirizzi generali di un' organizzazione , relativi alla qualità espressi in modo formale dall' alta direzione .	Generalmente la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva dell'organizzazione e fornisce una struttura essenziale di supporto per individuare gli obiettivi per la qualità .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.4
Presidio della qualità	Organo collegiale che ha il compito di gestire i processi di Assicurazione Qualità dell'Ateneo.	Istituito ed organizzato in modo proporzionato alla numerosità e alla complessità delle attività formative e di ricerca dell'Ateneo, assume un ruolo centrale nella Assicurazione Qualità di Ateneo attraverso: <ul style="list-style-type: none"> - la supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo; - la proposta di strumenti comuni per l'AQ e di attività formative ai fini della loro applicazione; - il supporto ai Corsi di Studio e ai loro Referenti e ai Direttori di Dipartimento per le attività comuni. <p>Nell'ambito delle attività formative, il Presidio della Qualità organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun Corso di Studio dell'Ateneo, sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di Assicurazione Qualità per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato, organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, regola e verifica le attività periodiche di Riesame dei Corsi di Studio, valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e le loro effettive conseguenze, assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti.</p>	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Prestazione (Performance)	Il risultato conseguito da un singolo individuo, un gruppo, un'organizzazione, un processo o un'attività		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Procedimento	Termine utilizzato nella Pubblica Amministrazione, come sinonimo di procedura e cioè di sequenza autoritativamente preordinata di azioni e decisioni, finalizzata al raccordo concreto di una pluralità di soggetti, formalizzata per dare evidenza pubblica a tali attività.	E' utilizzato nella cultura organizzativa per identificare quelle parte dei processi che deve essere svolta "conformemente" a quanto stabilito in leggi o regole prestabilite (ad es. le procedure di qualità). In termini negativi, è utilizzato nella letteratura organizzativa per identificare una cultura legata al solo rispetto delle norme e non attenta alle esigenze dei clienti/utenti né ai risultati dell'azione pubblica. In questo senso, si sottolinea come spesso l'attenzione delle burocrazie è limitata agli esiti formali delle procedure dai singoli uffici e non ai risultati dei processi di lavoro complessivi.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Procedura (Procedure)	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo .	Le procedure possono essere documentate, oppure no. Quando una procedura è documentata, si adotta spesso l'espressione "procedura scritta" o "procedura documentata". Il documento che contiene una procedura può essere chiamato "documento di procedura"	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.4.5
Processo (Process)	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso (input) in elementi in uscita (output e outcome), aggiungendo, se possibile, valore all'organizzazione.	La natura dei processi nelle organizzazioni pubbliche può variare molto, da attività relativamente astratte come ad esempio il supporto allo sviluppo delle politiche e la regolamentazione delle attività economiche, ad attività molto concrete di fornitura di servizi. Si può distinguere fra: <ul style="list-style-type: none"> - processi principali fondamentali per l'erogazione di prodotti e servizi; - processi di supporto per fornire le risorse necessarie; - processi di gestione per indirizzare l'organizzazione e i processi di supporto; - processi chiave dei summenzionati processi di rilevante importanza per l'organizzazione. 	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Processo chiave (Key process)	Il processo chiave è un processo strategico per realizzare la "mission" aziendale.	Racchiude il set di competenze "core" proprie dell'azienda.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Processo di qualificazione (Qualification process)	Processo che permette di dimostrare la capacità di soddisfare requisiti specificati.	Il termine "qualificato" è utilizzato per indicare lo stato corrispondente. La qualificazione può riguardare persone, prodotti , processi o sistemi .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.6
Processo di servizio (Service process)	Termine che richiama l'attenzione sul fatto che una gran parte delle attività pubbliche è orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle domande di clienti/utenti specificamente definiti e sulla rilevanza della relazione tra operatore e cliente, e tra operatore e stakeholder, ai fini dell'efficacia di quanto erogato.	Il modo attraverso cui si progettano, gestiscono ed erogano "i servizi" deve essere fortemente orientato dall'analisi delle aspettative dei clienti stessi e degli altri portatori di interesse, ovviamente sulla base di considerazioni relative al confronto tra costi e benefici, all'equità sociale e alle eventuali conseguenze indesiderate su altre categorie.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Prodotto / servizio (Product/Service)	Risultato di un processo .	Esistono quattro categorie generali di prodotti: servizi, software, hardware, materiali da processo. Un servizio è il risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente ed è generalmente intangibile.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.4.2

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Progettazione e sviluppo (Design and Development)	Insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto , di un processo o di un sistema .	I termini "progettazione" e "sviluppo" sono utilizzati a volte come sinonimi ed a volte per definire fasi differenti di un processo generale di progettazione e sviluppo. Per indicare la natura di ciò che si sta progettando e sviluppando può essere adottato un termine qualificativo (per esempio: progettazione e sviluppo del prodotto o progettazione e sviluppo del processo).	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.4.4
Progetto (Project)	Processo che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, intrapreso per conseguire un obiettivo unitario conforme a specifici requisiti (ivi inclusi limiti di tempo, di costi e di risorse).		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.4.3 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Project management	L'applicazione di conoscenze, attitudini, tecniche e strumenti alle attività di un progetto al fine di conseguire gli obiettivi definiti.	La sfida principale del project management è quella di raggiungere gli obiettivi del progetto restando all'interno del perimetro costituito dai classici vincoli determinati dal contesto del committente, solitamente il costo, il tempo e lo scopo (nel senso anche della qualità). La sfida secondaria - ma non meno ambiziosa - è quella di ottimizzare l'allocazione delle risorse e integrare gli input necessari a raggiungere gli obiettivi definiti. Queste sfide infine devono essere portate avanti risolvendo i problemi e mitigando i rischi che ciascun progetto, in misura diversa, troverà comunque lungo la sua strada.	Project Management Body of Knowledge (PMBOK), 2013
Programma di audit (Audit program)	Insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.9.2
Prova (Test)	Determinazione di una o più caratteristiche secondo una procedura .		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.3
Qualità (Quality)	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti .	Il termine qualità indica la capacità di "trasformare", di incrementare, di aggiungere valore a un bene o a un servizio (qualità come "valore aggiunto") o di raggiungere risultati al di sopra di standard-base di riferimento (qualità come "eccellenza"). Nello specifico rappresenta il grado in cui le caratteristiche del sistema di formazione e ricerca soddisfano i requisiti ovvero anche il grado di vicinanza tra obiettivi prestabiliti e risultati ottenuti.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.1 Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
<p>Qualità nella formazione (Education quality)</p>	<p>Qualità nell'istruzione superiore è un concetto multi-dimensionale, multi-livello e dinamico che si riferisce alle impostazioni contestuali di un modello educativo, alla missione istituzionale e agli obiettivi, nonché a norme specifiche all'interno di un dato sistema, istituzione, programma, o disciplina.</p>	<p>La qualità può quindi assumere significati diversi a seconda di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscenza degli interessi delle parti interessate nel campo dell'istruzione superiore (i requisiti di qualità stabiliti da studenti / discipline universitarie / mercato del lavoro / società / governo); - riferimenti presi in considerazione: input, processi, output, vision, mission, obiettivi, ecc.; - attributi o caratteristiche del mondo accademico che vale la pena di valutare; - periodo storico nello sviluppo dell'istruzione superiore. <p>Una vasta gamma di definizioni di qualità accademica sono state utilizzate :</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualità come l'eccellenza: punto di vista accademico, elitario, tradizionale, in base al quale solo i migliori standard di eccellenza (di solito significa un elevato livello di difficoltà e di complessità di un programma di studio, la serietà delle procedure di analisi degli studenti , ecc.) sono intesi come rivelatori della vera qualità accademica; - qualità come l'idoneità allo scopo: un concetto che sottolinea la necessità di soddisfare o conformarsi agli standard generalmente accettati, come quelli definiti da un organismo di accreditamento o di certificazione, focalizzati sulla efficienza dei processi in atto nell'istituzione o sul programma mirato al raggiungimento degli obiettivi dichiarati. <p>A volte la qualità in questo senso è definita come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un approccio <i>value per money</i> dovuto all'attenzione implicita su come gli input vengano efficientemente utilizzati nei processi e meccanismi coinvolti; - un approccio del valore aggiunto quando i risultati sono valutati in termini di cambiamenti ottenuti attraverso vari processi educativi (ad esempio , i processi di insegnamento e di apprendimento). <p>Una variante di quest'ultimo è la qualità come trasformazione, che è fortemente centrata sullo studente. Essa considera la qualità come un processo di trasformazione entro il quale tanto migliore è una istituzione di istruzione superiore tanto meglio raggiunge l'obiettivo di conferire agli studenti competenze specifiche, conoscenze e attitudini che consentono loro di vivere e lavorare in una società della conoscenza.</p>	<p>UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004</p>

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Questionario	Strumento sfruttato nella ricerca sociale (sociologia, economia, studi di mercato, indagini di opinione) che serve per raccogliere informazioni in modo standardizzato e su campioni più o meno grandi, tali per cui è possibile poi costruire una matrice dati, ed effettuare poi analisi di tipo matematico/statistico.		
Rapporto di autovalutazione (Self-Assessment report)	Report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione che include i punti di forza e le aree da migliorare di un'organizzazione.	Può anche contenere proposte per il miglioramento in alcune aree chiave anche se è opportuno che azioni di miglioramento vengano individuate e definite in una fase a sé stante.	
Rapporto di riesame (Review report)	Relazione predisposta generalmente con cadenza annuale dal Corso di Studio e avente ad oggetto la valutazione dell'idoneità, adeguatezza ed efficacia del servizio di formazione offerto in relazione agli obiettivi stabiliti.	Il Rapporto di Riesame deve contenere le azioni da avviare per superare le criticità rilevate nel rapporto stesso.	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA Documento ANVUR 28/10/2013 – Rapporti di Riesame
Registrazione (Record)	Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.	Le registrazioni possono essere utilizzate, per esempio, per documentare la rintracciabilità e per fornire evidenza delle verifiche , delle azioni preventive e delle azioni correttive .	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.6
Regolamento didattico del Corso di Studio	Il Regolamento didattico contiene tutte le norme per l'organizzazione e lo svolgimento del corso di studio. Esso applica, anno per anno, l'ordinamento, definendo i singoli insegnamenti all'interno dei Settori Scientifico Disciplinari (SSD) e le altre attività didattiche, l'attribuzione dei CFU, i curricula e tutte le attività formative nel dettaglio.	Il Regolamento didattico di corso di studio deve contenere quanto previsto dall'art. 12 del D.M. 270/2004 e, tra l'altro: <ul style="list-style-type: none"> - l'elenco degli insegnamenti di cui sono costituiti i percorsi formativi, con l'indicazione dei settori scientifico-disciplinari di riferimento, l'articolazione in moduli, se presente, e gli eventuali curricula; - i crediti assegnati ad ogni insegnamento e le eventuali propedeuticità; - le modalità di frequenza dei singoli insegnamenti; - i percorsi formativi offerti agli studenti e le eventuali regole di presentazione, se necessario, dei percorsi formativi individuali; - le modalità per l'eventuale trasferimento da altri Corsi di studio; - le date di inizio e i periodi di svolgimento delle attività. 	
Reingegnerizzazione dei processi (Process reengineering)	Tecnica per riprogettare completamente un processo in modo da creare le opportunità per realizzare miglioramenti (miglioramento drastico, Kairyo nell'accezione giapponese e Breakthrough in quella anglosassone).	L'idea della reingegnerizzazione dei processi spesso denominata anche Business Process Reengineering (BPR) è di riprogettare completamente il processo in modo da creare le opportunità per realizzare significativi miglioramenti (miglioramento drastico). Una volta che questo nuovo processo è stato implementato, e il miglioramento drastico è stato ottenuto si può ritornare alle tecniche di miglioramento graduale per ottimizzare nel tempo il processo.	

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Requisito (Requirement)	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.	“Generalmente implicita” significa che è uso o prassi comune, per l’organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate, che l’esigenza o l’aspettativa in esame sia implicita.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.2
Requisito per l’Assicurazione Qualità (Quality Assurance requirement)	Requisiti che dimostrano la presenza di un sistema di assicurazione della qualità di un’organizzazione.	I requisiti per l’Assicurazione Qualità nell’Università prevedono: a. Presenza documentata delle attività di Assicurazione della Qualità per la sede (indicatore di Sede) e per il Corso di Studio (indicatore di Corso di Studio). Ciascuna Sede e ciascun Corso di Studio devono dimostrare la presenza del sistema di AQ. b. Presenza di un Presidio di Qualità di Ateneo (indicatore di Sede). In ogni Ateneo e ai fini della AQ dei Corsi di Studio e della ricerca dipartimentale dovrà essere presente un Presidio della Qualità - o una struttura con le stesse finalità - la cui complessità organizzativa sarà valutata sulla base della complessità dell’Ateneo. c. Rilevazione dell’opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati (indicatore di Corso di Studio). Per ogni Corso di Studio dovranno essere somministrate, secondo le modalità previste dall’ANVUR, le schede di rilevazione dell’opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi. d. Compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi dei Studio (indicatore di Corso di Studio). Ogni Corso di Studio dovrà debitamente compilare la SUA-CdS entro i termini stabiliti. e. Redazione del Rapporto di Riesame (indicatore di Corso di Studio). Ogni Corso di Studio dovrà redigere e deliberare annualmente il Rapporto Annuale di Riesame entro i termini stabiliti.	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Requisito di docenza (Teaching requirement)	Il numero minimo di docenti di ruolo complessivamente necessari per attivare un corso di studio. I requisiti vengono definiti in funzione della tipologia del corso di studio (laurea, laurea magistrale, ciclo unico) e della numerosità massima teorica di iscritti al primo anno individuata in relazione ai raggruppamenti delle classi.		Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Responsabile del processo (Process owner)	Persona responsabile delle diverse fasi di un processo (progettazione del processo, esecuzione del processo, suo coordinamento e integrazione con altri processi all’interno dell’organizzazione, miglioramento del processo).		CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Riesame (Review)	Attività effettuata per riscontrare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.	Il riesame può anche comprendere la determinazione dell' efficienza . Processo, programmato e applicato con cadenza prestabilita dall' istituzione o da una sua articolazione interna (Dipartimento, Struttura di raccordo, Corso di Studio) per valutare l' idoneità, l' adeguatezza e l' efficacia della propria azione, al fine di mettere in atto tutti gli opportuni interventi di correzione e miglioramento.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.7 Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Riesame Annuale	Il riesame annuale analizza il Corso di Studio nelle singole annualità del suo impianto.	Il Riesame Annuale viene effettuato annualmente al fine di tenere sotto controllo le attività di formazione, i loro strumenti, i servizi e le infrastrutture. Il Rapporto di Riesame annuale documenta, analizza e commenta: <ul style="list-style-type: none"> • gli effetti delle azioni correttive annunciate nei Rapporti di Riesame annuali precedenti; • i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall' analisi dell' anno accademico in esame; • gli interventi correttivi sugli elementi critici messi in evidenza, i cambiamenti ritenuti necessari in base a mutate condizioni e le azioni volte ad apportare miglioramenti. 	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA Documento ANVUR 28/10/2013 – Rapporti di Riesame
Riesame Ciclico	Il riesame ciclico analizza l' intero progetto formativo essendo riferito all' intero percorso di una coorte di studenti.	Il Riesame Annuale viene effettuato tipicamente a intervalli di più anni, in funzione della durata del Corso di Studio e della periodicità dell' accreditamento e comunque in preparazione di una visita di accreditamento periodico. Il Rapporto di Riesame ciclico: <ul style="list-style-type: none"> • mette in luce principalmente la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal Corso di Studio per conseguirli • prende in esame l' attualità della domanda di formazione che sta alla base del Corso di Studio, le figure professionali di riferimento e le loro competenze, la coerenza dei risultati di apprendimento previsti dal Corso di Studio nel suo complesso e dai singoli insegnamenti e l' efficacia del sistema di gestione del Corso di Studio. 	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA Documento ANVUR 28/10/2013 – Rapporti di Riesame
Rilascio (Release)	Autorizzazione a procedere alla successiva fase di un processo	Per i software dei computer, il termine "rilascio" è utilizzato spesso per indicare una versione del software stesso.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.6.13
Risorsa (Resource)	Tutto ciò che è necessario allo sviluppo di un processo/attività.	Le risorse includono la conoscenza, le risorse umane, i materiali, il capitale, le infrastrutture, la tecnologia etc., che un' organizzazione utilizza per attuare la sua missione.	CAF Università – nov. 2011, Glossario

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)	Documento informativo ufficiale del Corso di Studio che ha lo scopo di tenere sotto controllo le condizioni di svolgimento delle attività didattiche.	<p>La Scheda Unica ha lo scopo di soddisfare le “condizioni necessarie per una corretta comunicazione rivolta agli studenti e a tutti i soggetti interessati relativamente alle caratteristiche dei Corsi di Studio attivati” (DM 22 settembre 2010 n.17). La Scheda Unica contiene le seguenti sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli obiettivi della formazione (domanda di formazione e risultati di apprendimento attesi); - l’esperienza dello studente (ambiente di apprendimento come gli insegnamenti, la qualificazione dei docenti individuati nominativamente, le aule, i laboratori, le attrezzature, i materiali e gli ausili didattici, i metodi, gli strumenti e i metodi di accertamento con cui si verifica che i risultati di apprendimento attesi siano effettivamente acquisiti dagli studenti); - i risultati della formazione (dati di ingresso, percorso, uscita ed esiti lavorativi degli studenti e tutte le altre informazioni riguardanti i requisiti di trasparenza e caratteristica della prova finale) - l’organizzazione della AQ di Ateneo (Struttura Organizzativa e Responsabilità: a livello di Ateneo e nelle sue articolazioni interne, gli uffici preposti alle diverse funzioni connessi alla conduzione del Corso di Studio, anche in funzione di quanto previsto dai singoli quadri della SUA-CdS); - l’organizzazione e responsabilità della AQ del Corso di Studio (responsabilità, tempistiche e scadenze della AQ del Corso di Studio; tutte le necessarie indicazioni sul rispetto dei requisiti per l’Accreditamento Iniziale e Periodico). 	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Scheda Unica Annuale della Ricerca (SUA-Dipartimento)	Documento informativo ufficiale del Dipartimento che ha lo scopo di tenere sotto controllo le condizioni di svolgimento delle attività di ricerca.	<p>La Scheda Unica contiene le seguenti sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gli obiettivi della ricerca del Dipartimento; - i risultati della ricerca del Dipartimento; - le risorse disponibili; - le attività di terza missione e altre attività; - il Sistema di Gestione. 	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Sede (Site)	L'insieme delle strutture didattiche o di ricerca dell'Università collocate nel medesimo Comune.		Decreto Ministeriale 30 gennaio 2013 n. 47 – art. 1
Sede decentrata	La sede decentrata è quella in cui le strutture didattiche o di ricerca sono collocate in un Comune diverso rispetto al Comune in cui è situata la sede legale dell'Università.		

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Servizio	Un servizio, nell'economia e nel marketing, è l'equivalente non materiale della merce, dunque un bene dotato di valore economico quantificabile. La fornitura di un servizio è definita come un'attività economica che non risulta possedibile se non altro perché prodotta contestualmente al suo consumo.		
Servizio pubblico	Un servizio pubblico è una tipologia di servizio gestito generalmente da autorità statali (es. ente pubblico) reso alla collettività, oggettivamente non economica, ma suscettibile di essere organizzata in forma d'impresa, secondo la disciplina dei vari ordinamenti giuridici.		
Sistema (System)	Insieme di elementi correlati o interagenti.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.1
Sistema AVA	Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento.		Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Sistema di controllo interno	Sistema di monitoraggio e valutazione che riporta agli organi di governo e direzionali l'andamento delle attività rispetto agli obiettivi definiti e rispetto all'evoluzione dei problemi da affrontare.	Sono definiti "interni" in quanto le informazioni vengono prodotte per rimanere nell'ambito dell'organizzazione, senza pubblicizzazione esterna, anche se una selezione dei dati può essere utilizzata per documenti pubblici. Il motivo della tendenziale riservatezza è legato all'esigenza di alimentare una discussione franca all'interno dell'organizzazione, escludendo i timori di verifiche e punizioni da parte di soggetti esterni, che condurrebbe a comportamenti opportunistici e ad evitare tendenzialmente di evitare i problemi più critici.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Sistema di gestione (Management system)	Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.2
Sistema di gestione per la qualità (Quality management system)	Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità .	Un sistema di gestione per la qualità è una modalità con cui un'organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e le proprie attività al fine di individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati e nel contempo impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.2.3
Soddisfazione del cliente (Customer satisfaction)	Percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.1.4

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Specifica (Specification)	Documento che stabilisce requisiti .	Una specifica può riguardare attività (per esempio: un documento di procedura, una specifica di processo e una specifica di prova), o prodotti / servizi (per esempio: una specifica di prodotto, una specifica prestazionale e un disegno).	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.7.3
Spin-off	Creazione di una nuova unità economica, ad opera di alcuni soggetti, che trasferiscono all'esterno una precedente attività svolta all'interno dell'impresa o di un'altra istituzione già esistente (ad es. università, laboratori di ricerca ecc.).	Il termine spin-off può assumere diverse connotazioni a seconda del contesto: <ul style="list-style-type: none"> - nel mondo economico una unità organizzativa (per esempio un ufficio o una divisione) che faceva parte in origine di una certa società, ma che è adesso indipendente; - nel gergo tecnologico, l'applicazione di una nuova tecnologia per generare un nuovo prodotto; - nella ricerca scientifica, accademica o industriale, un risultato secondario ottenuto nel contesto di una ricerca più ampia; - in diritto societario, uno spin-off universitario/accademico è una società di capitali sorta dall'idea di dare una ricaduta aziendale e produttiva ad un'idea nata dal contesto della ricerca tecnologica universitaria. 	

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Standard	Dichiarazione riguardanti un livello atteso dei requisiti e delle condizioni rispetto alle quali la qualità è valutata o deve essere conseguita da istituti di istruzione superiore e dai loro programmi in modo che essi siano accreditati o certificati.	<p>Gli standard possono assumere una forma quantitativa, essendo per lo più i risultati del benchmarking, o possono essere qualitativi, indicando solo obiettivi specifici (ad esempio l'efficacia educativa, la sostenibilità, gli impegni di base, ecc.) Quando sono quantitativi, gli standard includono livelli di soglia che devono essere soddisfatte in modo che le istituzioni di istruzione superiore o i programmi possano essere accreditati.</p> <p>Spesso le soglie o gli "standard di base" sono definiti al livello di qualità minimamente accettabile. In altre occasioni, le norme si riferiscono al più alto livello di qualità, in modo da essere considerati come "standard di eccellenza".</p> <p>Gli standard possono derivare da un esercizio di <i>benchmarking</i> o essere implicitamente dichiarati.</p> <p>Gli standard possono avere diversi punti di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - input (ad esempio , contenuti standard); - output (ad esempio, standard di prestazione, processi). <p>Gli standard possono essere generali (per livello di corso di studio (laurea, laurea magistrale, master) o relativi a un ambito specifico.</p> <p>Nel contesto della crescente differenziazione dell'istruzione superiore, la traduzione della qualità accademica in standard e indicatori è diventata complessa motivo per il quale sarebbe opportuno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diminuire il numero di standard di riferimento; - riferire gli standard di riferimento a indicatori di performance adeguati, anche facendo ricorso a criteri specifici all'interno di una cultura dell'evidenza; - fornire una sufficiente flessibilità nella formulazione di standard per consentire sviluppi accademici innovativi. 	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Standard di contenuto (Content Standards)	Livello di competenze di base, delle conoscenze pertinenti e abilità all'interno di un argomento, vale a dire, tutto ciò che un allievo deve conoscere ed essere in grado di fare.	Il contenuto standard dà forma a ciò che va inserito nel curriculum e si riferisce agli input richiesti.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Standard di formazione (Education Standard)	Livello dei requisiti e delle condizioni riguardanti diverse fasi del processo educativo e il rapporto tra queste fasi, come ad esempio gli input (livello di ingresso), i processi e gli output (livello di uscita).	Esistono vari tipi di standard educativi in relazione alle risorse di apprendimento, ai programmi e ai risultati, in generale, e alle prestazioni degli studenti (standard di contenuto, standard di performance, standard di competenza, e opportunità di imparare standard).	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Standard di prestazione (Performance Standard)	Livelli di raggiungimento/competenza ritenuti esemplari, vale a dire, le specifiche <i>di quanto</i> il lavoro di uno studente <i>deve essere valido</i> per soddisfare gli standard di contenuto.	Gli standard di performance determinano le aspettative per i risultati educativi.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Standardizzazione (Standardization)	Procedura con la quale vengono fissate le caratteristiche di un insieme di processi e attività, sistemi, componenti, e materiali in modo tale che siano compatibili fra loro.		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Start-up	Imprese appena costituite nelle quali vi sono ancora processi organizzativi in corso; essendo state appena avviate, utilizzano generalmente una limitata quantità di capitale, lavoro e immobilizzazioni.		
Struttura organizzativa (Organizational structure)	Insieme di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone.	Una espressione formale della struttura organizzativa è spesso riportata in un manuale della qualità o in un piano della qualità di un progetto . Una struttura organizzativa può comprendere anche le pertinenti interfacce con organizzazioni esterne. Organigrammi, mansionari e matrici delle responsabilità sono alcuni degli strumenti che permettono di rappresentare efficacemente la struttura organizzativa.	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.3.2 CAF Università – nov. 2011, Glossario
Termine (Due date)	Periodo di tempo in cui i risultati dovrebbero essere raggiunti.	Breve Termine (si riferisce di solito a meno di un anno), Medio Termine (si riferisce a periodi da uno a cinque anni), Lungo Termine (si riferisce a periodi di più di cinque anni).	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Top-down	Flusso, ad esempio delle informazioni e delle decisioni, che va dal livello più elevato e a quello più basso dell'organizzazione.	L'opposto è l'orientamento bottom-up.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Total quality management	Filosofia di gestione focalizzata sugli stakeholder.	Approccio globale alla governance di un'organizzazione che pone l'accento su fattori quali il miglioramento continuo, l'attenzione al cliente, il management strategico, la necessità di sistemi espliciti per assicurare la qualità e una visione di leadership che sottolinea responsabilizzazione dei dipendenti e la delega. Tale approccio fa ampio ricorso alla valutazione che viene intrapresa rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> - gli obiettivi o standard definiti (fissato internamente o da parte di organismi di finanziamento esterno); - la misura della soddisfazione del cliente; - la valutazione di esperti - il benchmarking. 	CAF Università – nov. 2011, Glossario UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
		Tale approccio è stato per lo più applicato nel settore privato ed è meno utilizzato nel mondo accademico. Esistono diversi modelli di riferimento per il TQM, il Malcom Baldrige, l'EFQM, il CAF, lo Speyer, l'ISO 9004 sono i più comuni.	
Trasparenza (Transparency)	La trasparenza implica apertura, comunicazione e affidabilità.	Le procedure trasparenti includono incontri aperti, divulgazione di informazioni di natura finanziaria, libertà di informazione, revisione del budget, audit, etc.	CAF Università – nov. 2011, Glossario
Validazione (Validation)	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive , che i requisiti relativi ad un utilizzo o ad un'applicazione specifici previsti sono stati soddisfatti.	Il termine "validato" è utilizzato per indicare lo stato corrispondente. Le condizioni di utilizzo per la validazione possono essere reali o simulate	Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.5
Valore (Value)	Le intese e le aspettative condivise dal personale dell'organizzazione sulle quali si basano i rapporti di relazione organizzativa (per esempio fiducia, assistenza, sincerità, etc.).		CAF Università – nov. 2011, Glossario
Valutazione (Evaluation, Assessment)	La valutazione consiste nell'elaborazione di un giudizio sul valore di un intervento, di un'organizzazione o dell'operato di un individuo sulla base di criteri e standard espliciti.	Il processo di raccolta sistematica, la quantificazione e l'utilizzo delle informazioni al fine di giudicare l'efficacia didattica e l'adeguatezza curricolare di un istituto di istruzione superiore nel suo complesso (valutazione istituzionale) o dei suoi programmi educativi (valutazione del programma). La valutazione implica la valutazione delle attività principali dell'istituto di istruzione superiore (prove quantitative e qualitative di attività educative e risultati di ricerca). La valutazione è necessaria per convalidare una decisione formale di accreditamento, ma non porta necessariamente ad un risultato di accreditamento. La valutazione può anche avere l'obiettivo di valutare l'efficacia della didattica attraverso la misurazione dei risultati di apprendimento degli studenti. Il giudizio riguarda i bisogni che devono essere soddisfatti e gli effetti prodotti dall'intervento (utilità), oltre a rispondere alla domanda se le azioni intraprese avrebbero potuto raggiungere un migliore risultato ad un costo inferiore (sostenibilità).	CAF Università – nov. 2011, Glossario UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004

TERMINE (I)	DEFINIZIONE SINTETICA (II)	APPROFONDIMENTO (III)	FONTE
Valutazione della Qualità (Quality Assessment)	Indica l'effettivo processo di valutazione della qualità degli istituti e dei programmi di istruzione superiore.	Si compone di quelle tecniche, meccanismi e attività che vengono svolte da un ente generalmente esterno al fine di valutare la qualità dei processi di istruzione superiore, le pratiche, i programmi e i servizi. Alcuni aspetti della valutazione sono importanti quando definiscono e operano sul concetto di verifica della qualità: <ul style="list-style-type: none"> - il contesto (nazionale, internazionale, istituzionale); - le modalità (autovalutazione, peer review, visite in loco); - i livelli (ateneo, facoltà/struttura di coordinamento, dipartimento, Settore Scientifico-Disciplinare, individuale); - i meccanismi (ricompense, politiche, strutture, culture); - alcuni criteri di qualità collegati alla valutazione della qualità, quali i valori accademici, i valori tradizionali (focalizzati sull'ambito di studio), valori manageriali (concentrati sulle procedure e le pratiche), valori pedagogici (concentrati sul personale e le loro capacità di insegnamento e la pratica in aula), valori di rapporto di lavoro (che enfatizzano le caratteristiche di uscita dei laureati e risultati di apprendimento). 	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Valutazione periodica degli atenei	Valutazione periodica degli atenei volta a misurare l'efficacia, la sostenibilità economico-finanziaria delle attività e risultati conseguiti dalle singole università nell'ambito della didattica e della ricerca e per l'assicurazione qualità.	La Valutazione Periodica è rivolta anche a misurare l'efficienza e i risultati conseguiti nell'ambito della didattica e della ricerca dalle articolazioni interne (Corsi di Studio e Dipartimenti) delle università.	Documento ANVUR 09/01/2013 - AVA
Valutazione tra pari (Peer review)	Procedura di valutazione relativa alla qualità e all'efficacia dei programmi accademici di un ente, al suo personale, e / o alla sua struttura, realizzata da pari (<i>peers</i>) che operano in qualità di esperti esterni.	La valutazione può (anche) variare la fonte di autorità dei peers, i tipi di peers, la loro selezione e la formazione, le visite in loco e gli standard da rispettare. La valutazione è di solito basata su un rapporto di autovalutazione fornita dall'ente stesso e può essere utilizzato come base per gli indicatori e/o come un metodo di giudizio per (da parte di esterni) valutazione nel settore dell'istruzione superiore.	UNESCO Papers on Higher Education_ Quality Assurance and Accreditation Glossary 2004
Verifica (Verification)	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.		Norma UNI ISO 9000 -2005 3.8.4