TEAM QUALITÀ

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

# Glossario della Qualità

GLOSSARIO per l'inquadramento terminologico dei concetti chiave dei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Accountability** | Rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, così come dei risultati ottenuti. | Il rapporto di accountability si instaura tra chi detiene le responsabilità e chi ne ha delegato l'esercizio. Entrambe le parti devono rendere conto dell'operato. |
| **Accreditamento (Accreditation)** | Il procedimento con cui una "parte terza" riconosce formalmente che un'organizzazione possiede la competenza e i mezzi per svolgere determinati compiti. | In ambito universitario è il procedimento attraverso il quale si attribuisce a un Ateneo (e ai suoi CdS) il possesso e la permanenza dei requisiti che la rendono adatta allo svolgimento delle attività istituzionali e autorizzano al rilascio dei relativi titoli di studio accademici previsti dalla normativa vigente. L'Accreditamento è concesso dal MUR su proposta dell'ANVUR, che è delegata alla definizione dei criteri, requisiti e indicatori di qualità dei CdS e delle relative Sedi, inclusi quelli di efficienza e sostenibilità degli Atenei. |
| **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. l risultato di questo processo è di solito l'assegnazione di uno status (una decisone 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:<br>– 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;<br>– 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;<br>– 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. |
| **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.<br><br>Si intende l'autorizzazione concessa dal MUR ad istituire e attivare sedi e corsi di studio universitari. | L'Accreditamento iniziale viene consesso a seguito della verifica del possesso dei requisiti didattici, di qualificazione dei docenti e della ricerca, strutturali, organizzativi e di sostenibilità economico – finanziaria. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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.<br><br>Si intende la verifica, con cadenza almeno quinquennale per le sedi e almeno triennale per i corsi di studio della persistenza dei requisiti iniziali per l'accreditamento e del possesso di ulteriori requisiti di qualità, di efficienza e di efficacia delle attività svolte in relazione agli indicatori di Assicurazione della Qualità (AQ). | La verifica per l'Accreditamento Periodico viene svolta mediante visite in loco e/o esami a distanza, L'Accreditamento periodico si applica a tutte le eventuali Sedi decentrate dell'Ateneo accreditato. |
| **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. | |
| **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. | |
| **Alta direzione (Top management)** | Persona o gruppo di persone che, dal livello più elevato di un'**organizzazione**, la guidano e la tengono sotto controllo. | |
| **Altre attività istituzionali** | Per altre attività istituzionali si intendono le attività istituzionali che affiancano e supportano le missioni istituzionali. | Tra le altre attività istituzionali si possono segnalare, ad esempio, quelle relative agli studenti quali: iniziative culturali e sociali, mense e ristoro, alloggi e servizi connessi, agevolazioni e sconti, salute e benessere, arti, musica e sport, ecc. |
| **Ambiente di apprendimento (Learning environment)** | Contesto/i in cui l'apprendimento si sviluppa in forma di condivisione di conoscenze, acquisizione di competenze, scambio di esperienze e dialogo sulle best/good practice. | |
| **Ambiente di lavoro (Work environment)** | Insieme di condizioni (fattori fisici, sociali, psicologici ed ambientali) nel cui ambito viene svolto il lavoro. | |
| **Ambiti disciplinari** | Insieme di settori scientifico-disciplinari culturalmente e professionalmente affini, definito dai decreti ministeriali. | |
| **Ambiti di valutazione** | Ambiti di valutazione della qualità delle sedi e dei corsi di studio definiti con decreto ministeriale di valutazione, declinati nelle Linee Guida ANVUR in punti di attenzione e aspetti da considerare. | Per ciascun punto di attenzione, affiancato da indicatori quantitativi di sistema e di ateneo, in modo da valutare sia i processi che i risultati, viene espressa una valutazione qualitativa, declinata in punti di forza e aree di miglioramento, e articolata in fasce di valutazione (Pienamente soddisfacente; Soddisfacente; Parzialmente soddisfacente; Non soddisfacente) |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **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). |
| **Analisi SWOT (SWOT Analysis)** | Analisi dei punti di forza (Strengths) e di debolezza (Weakness) di un'organizzazione e delle opportunità (Opportunities) e delle minacce (Treaths) derivanti dalle condizioni interne e dal contesto di riferimento. | |
| **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. |
| **Apprendimento in situazione** | Modalità di apprendimento che coinvolge lo studente in situazioni di pratica reale, in cui dovrà assimilare nozioni in relazione all'azione che sta svolgendo. | |
| **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. | |
| **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:<br>- Strutturato e sistematico;<br>- Attuato partendo dalle esigenze degli stakeholder;<br>- Valutato e riesaminato. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | | **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 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).<br>**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.<br>**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. |
| **Area geografica** | Indica una delle quattro ripartizioni geografiche macro-territoriali, per cui vengono calcolati i valori di benchmark relativamente agli indicatori contenuti nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA). | Il NORD-OVEST comprende le regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia.<br>Il NORD-EST le regioni Trentino - Alto Adige, Veneto, Friuli - Venezia Giulia, Emilia – Romagna.<br>Il CENTRO le regioni Toscana, Umbria, Marche, Lazio.<br>Il SUD e ISOLE le regioni Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna. |
| **Aree di apprendimento** | Raggruppamenti di attività formative, ciascuna con una funzione specifica all'interno del percorso formativo. | Possono eventualmente (ma non necessariamente) corrispondere agli ambiti disciplinari previsti dalle declaratorie delle Classi di Laurea. |
| **Assicurazione della qualità (Quality Assurance)** | Insieme dei processi e delle attività rivolti a dare fiducia che i requisiti della qualità saranno soddisfatti. | 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).<br>Il termine Garanzia della Qualità è spesso utilizzato come sinonimo di Assicurazione della Qualità. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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:<br>– ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo;<br>– il servizio erogato sia efficace;<br>– siano tenute tracce del servizio con documentazioni appropriate;<br>– sia possibile valutarne i risultati. |
| **Attività formative** | Insieme delle attività che concorrono alla definizione del percorso formativo. | Includono gli insegnamenti, le esercitazioni, i laboratori, i tirocini, la redazione della tesi di laurea, eventuali altre attività formative. |
| **Attività formative professionalizzanti** | Le Attività Formative Professionalizzanti sono l'insieme delle esperienze cliniche e di laboratorio che gli studenti svolgono durante il tirocinio sotto il controllo diretto di un tutore di riferimento. | |
| **Audit / Audizione** | L'audit è processo di valutazione sistematico, indipendente e documentato svolto da un gruppo di valutazione indipendente dalle attività da valutare e finalizzato ad esaminare e valutare le attività di un'organizzazione e i suoi risultati rispetto a standard stabiliti. | Nell'ambito AQ si intende 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.<br>In ambito universitario le audizioni sono svolte dal Nucleo di Valutazione e hanno in particolare per oggetto il Sistema di AQ di Ateneo e le attività di CdS, Dottorati di Ricerca e Dipartimenti. |
| **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. |
| **Autovalutazione** | Valutazione di sé che una persona o un gruppo (una università, un dipartimento, un corso di studio, un dottorato di ricerca, il gruppo responsabile di un progetto) compie per proprio conto, sulla base di determinati parametri allo scopo di migliorare le proprie modalità decisionali e gestionali, in funzione del miglioramento della qualità della propria attività. | Nell'ambito della visita per l'Accreditamento periodico, si concretizza in un documento redatto, secondo il modello proposto dall'ANVUR nel quale viene riportata, per ogni punto di attenzione dei requisiti di Sede, di Corso di Studio, di Dottorato di Ricerca e di Dipartimento (ambiti A, B, C, D, E), una autovalutazione dei processi e delle attività sviluppate con descrizione sintetica dei risultati conseguiti e con riferimento ai documentali relativi. |
| **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. | In ambito universitario si intendono le azioni mirate al superamento di criticità evidenziate nei documenti di monitoraggio e valutazione del Sistema di Assicurazione della Qualità. |
| **Azione di miglioramento** | Attività mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività. | È sempre possibile apportare ulteriori miglioramenti ad un processo esistente attraverso piccoli adattamenti.<br>Il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse di un'organizzazione costituisce in genere un pre-requisito fondamentale per il miglioramento continuo. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **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. |
| **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 *performance* 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. |
| **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. | |
| **Benchmarking** | Processo di misurazione e confronto dei processi e dei risultati di un'organizzazione a fronte di quelli di altre organizzazioni considerate di riferimento allo scopo di ottenere informazioni utili all'organizzazione stessa per intraprendere azioni volte a migliorare la propria performance. | Le organizzazioni di riferimento operano nell'ambito del medesimo settore di attività della propria organizzazione e/o nella realizzazione di processi/ attività presenti anche nella propria organizzazione.<br>Il benchmarking implica passaggi specifici e procedure strutturate. Il benchmarking prevede un'analisi comparativa rispetto a criteri/punto di riferimento standard/good practice incentrata sulle strategie adottate e sull'attuazione di attività mirate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti. |
| **Benchmarking strategico**<br>**(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. |
| **Benessere organizzativo** | Qualità della relazione esistente tra le persone e il contesto di lavoro. In quanto tale, supera l'impegno dell'organizzazione per l'eliminazione dei rischi e si estende per considerare la promozione e il mantenimento di un adeguato grado di benessere fisico e psicologico ed alimentando costruttivamente la convivenza sociale di chi vi lavora. | L'allestimento dei contesti di lavoro, l'adozione di pratiche normative, procedurali e comportamentali e la preferenza o il sostegno a particolari stili di convivenza possono contribuire a creare benessere o malessere e influire direttamente sullo stato di "salute" dell'intero sistema. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **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. | |
| **Buona prassi** | Una prassi, un metodo o approccio che portano a realizzare buoni risultati o che comunque superano le performance correnti e che possono essere replicate, adattandole al contesto. | Rappresenta una modalità di gestione di servizi e/o di processi che ne migliorano la qualità e l'efficacia e possono essere prese come esempio da diffondere. |
| **Capacità (Capability)** | Abilità di un'**organizzazione**, **sistema** o **processo** a realizzare un **prodotto/servizio** in grado di soddisfare i **requisiti** fissati. | |
| **Capitale intellettuale (Intellettual 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 | |
| **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. | |
| **Carta dei servizi** | 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. | La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente.<br>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.<br>In ambito universitario la Carta dei Servizi assume rilevanza particolare per i Corsi di Studio interamente o prevalentemente a distanza in quanto contiene le modalità, i piani di studio, le regole secondo cui sono erogati i servizi e si espongono le metodologie didattiche adottate e i livelli di servizio offerti. La Carta deve essere disponibile on line prima dell'inizio delle attività e deve: a) individuare gli standard tecnologici e gli schemi descrittivi, quali i metadata dei contenuti e i tracciati dei dati anagrafici, utilizzati per descrivere i materiali didattici on line, gli utenti registrati e i parametri di tracciamento; b) indicare i tempi e le modalità con cui verranno archiviati i tracciamenti a scopo certificativo e/o di verifica dei percorsi di apprendimento intrapresi dagli studenti, in analogia al percorso universitario tradizionale. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Certificazione (Certification)** | Il processo attraverso il quale un ente o una associazione riconosce il raggiungimento di standard di qualità stabiliti. | |
| **Ciclo PDCA (PDCA Cycle)** | Ciclo di quattro fasi per realizzare il miglioramento continuo così come descritto da Deming:<br>- *Plan* (pianificazione);<br>- *Do* (esecuzione);<br>- *Check* (controllo);<br>- *Act* (azione, stabilizzazione e correzione). | Il Ciclo PDCA è un modo per razionalizzare la gestione dell'organizzazione, attraverso la definizione della sequenza ottimale delle attività:<br>*Plan* - chiara definizione degli obiettivi che si intende raggiungere, partendo dalle esigenze dei destinatari cui tali obiettivi si riferiscono;<br>*Do* - esecuzione delle attività pianificate attraverso una corretta progettazione e gestione dei processi, monitorata dagli opportuni indicatori;<br>*Check* - verifica del risultato della pianificazione ed esecuzione, a fronte dei riferimenti assunti (obiettivi, confronti con gli altri, trend);<br>*Act* - adozione delle azioni conseguenti: correzioni, miglioramenti, stabilizzazione sui nuovi livelli di performance. |
| **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). | |
| **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. | |
| **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. | |
| **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 | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | e che abbiano un interesse nei servizi e nei prodotti erogati. | |
| **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. |
| **Comitato di indirizzo / Consulta delle parti interessate** | Organismo composto da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca, che può essere costituito in rappresentanza stabile delle parti interessate di uno o più CdS. | |
| **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. | |
| **Comitato regionale di coordinamento (CO.RE.CO)** | Comitato di coordinamento costituito dai Rettori degli Atenei con sede legale in una stessa regione.<br>I Rettori delle Università telematiche partecipano alle deliberazioni del Comitato regionale di coordinamento limitatamente all'esame di proposte dei corsi prevalentemente a distanza. | Ai fini dell'accreditamento iniziale dei corsi convenzionali, misti e prevalentemente a distanza, tutte le Università sono tenute ad acquisire preventivamente il parere favorevole del Comitato regionale di coordinamento competente per territorio motivato sulla base della coerenza degli obiettivi formativi proposti rispetto al contesto socio-economico del territorio. |
| **Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV)** | Commissione incaricata dall'ANVUR della valutazione di Accreditamento Periodico. | Ogni CEV include Esperti di sistema, Esperti disciplinari, Esperti studenti ed Esperti telematici (nel caso di Università telematiche o che eroghino corsi a distanza), selezionati da un Albo degli Esperti per la valutazione costituito dall'ANVUR. La CEV ha il compito di svolgere l'esame preliminare a distanza della documentazione relativa all'Ateneo e ai CdS e Dipartimenti oggetto di visita, di svolgere la visita in loco e di redigere e approvare collegialmente una relazione preliminare e una relazione finale (che tiene conto di eventuali controdeduzioni presentate dall'Ateneo). In funzione del numero di CdS oggetto di visita la CEV può organizzarsi in sottogruppi (denominati "sottoCEV"). [Vedi anche Relazione della CEV]. |
| **Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)** | Commissione costituita a livello di Dipartimento, di aggregati di CdS omogenei, o eventualmente a livello di struttura di raccordo, composta in egual misura da docenti e studenti. | È incaricata di monitorare l'offerta formativa e la qualità della didattica, di individuare indicatori per la valutazione dei risultati e di formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di Corsi di Studio. È tenuta a redigere una Relazione annuale articolata per CdS e trasmessa al NdV e al Senato accademico. |
| **Comitato regionale di coordinamento (CO.RE.CO)** | Comitato di coordinamento costituito dai Rettori degli Atenei con sede legale in una stessa regione.<br>I Rettori delle Università telematiche partecipano alle deliberazioni del Comitato regionale di coordinamento limitatamente all'esame di proposte dei corsi prevalentemente a distanza. | Ai fini dell'accreditamento iniziale dei corsi convenzionali, misti e prevalentemente a distanza, tutte le Università sono tenute ad acquisire preventivamente il parere favorevole del Comitato regionale di coordinamento competente per territorio motivato sulla base della coerenza degli obiettivi formativi proposti rispetto al contesto socio-economico del territorio. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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). |
| **Condizione** | Clausola vincolante riguardante la risoluzione dei problemi, gravi o numerosi, rilevati dalla CEV, che la stessa ritiene debbano essere superati entro un termine temporale definito. | |
| **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. |
| **Conformità (Conformity)** | Soddisfacimento di un **requisito.** | |
| **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. |
| **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 sul risultato della valutazione (punteggio/fascia di valutazione e su altri risultati della valutazione come, ad esempio, punti di forza e aree da migliorare. |
| **Contabilità analitica** | La metodologia tecnico-economica impiegata per la misurazione, la rilevazione, la destinazione e l'analisi dei costi e dei ricavi. | La contabilità analitica ha per oggetto l'analisi dei fatti interni di gestione. È parte del sistema informativo direzionale, che rappresenta l'insieme dei processi delle tecniche e degli strumenti con cui si raccolgono, rappresentano e analizzano i dati al fine di elaborare e supportare le decisioni degli organi direzionali. |
| **Contesto di riferimento** | Situazione in cui l'Ateneo opera assieme alle potenziali interazioni e sinergie con i soggetti di riferimento per le sue missioni. | Insieme di forze, fenomeni e tendenze di carattere generale, che possono avere natura economica, politica e sociale e che condizionano e influenzano le scelte e i comportamenti di un Ateneo e indistintamente tutti gli attori del sistema in cui tale organizzazione si colloca. L'efficacia e l'effettiva utilità di un'analisi di contesto dipendono in modo strategico dalla capacità di delimitare il campo di indagine alle condizioni, ai fenomeni ed ai portatori di interesse che influenzano significativamente la struttura e la dinamica di un progetto; l'analisi del contesto deve essere finalizzata all'acquisizione di un numero chiuso di dati, informazioni e indicatori e a tal fine è necessario preliminarmente individuare e delimitare gli obiettivi specifici dell'analisi. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Controllo della qualità (Quality control)** | 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. | |
| **Controllo di gestione (o direzionale)** | Meccanismo organizzativo volto a guidare la gestione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione rilevando, attraverso la misurazione di appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti e informando di tali scostamenti gli organi responsabili, affinché possano decidere e attuare le opportune azioni correttive | |
| **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. | |
| **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**. |
| **Corso di Laurea** | Percorso di studi, che prevede l'acquisizione da parte degli studenti iscritti di 180 Crediti Formativi Universitari (CFU), di norma di durata triennale, che costituisce il I livello degli studi universitari. | Ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza di metodi e contenuti scientifici generali, anche nel caso in cui sia orientato all'acquisizione di specifiche conoscenze professionali, preordinata all'inserimento del laureato nel mondo del lavoro e all'esercizio delle correlate attività professionali regolamentate, nell'osservanza delle disposizioni di legge. |
| **Corso di Laurea Magistrale** | Percorso di studi, che prevede l'acquisizione da parte degli studenti iscritti di 120 Crediti Formativi Universitari (CFU), di norma di durata biennale, che costituisce il II livello degli studi universitari. | Ha l'obiettivo di fornire allo studente una formazione di livello critico e avanzato, che consenta l'esercizio di attività di elevata qualificazione in ambiti specifici. |
| **Corso di Laurea a Ciclo Unico** | Corso di Laurea Magistrale, che prevede l'acquisizione d parte degli studenti iscritti di 300 (o 360) Crediti Formativi Universitari (CFU), di norma di durata quinquennale (o sessennale), che non prevede il preliminare conseguimento di una Laurea di I livello. | |
| **Corso di laurea a orientamento professionale** | Corso di studio, di norma di durata triennale, caratterizzato da obiettivi formativi direttamente riconducibili alle esigenze del mercato del lavoro. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Corso di studio (Study Program)** | Corsi di Laurea per il Primo Ciclo della formazione superiore, Corsi di Laurea Magistrale e Corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico per il Secondo Ciclo e, per il Terzo Ciclo, Corsi di Specializzazione e di Dottorato di Ricerca. | |
| **Corso di Studio convenzionale** | Corso di studio erogato interamente in presenza, ovvero che prevede - per le attività diverse dalle attività pratiche e di laboratorio - una limitata attività didattica erogata con modalità telematiche, in misura non superiore a un decimo del totale. | |
| **Corso di Studio in modalità mista** | Corso di studio che prevede - per le attività diverse dalle attività pratiche e di laboratorio - la erogazione con modalità telematiche di una quota significativa delle attività formative, comunque non superiore ai due terzi. | |
| **Corso di Studio prevalentemente a distanza** | Corso di studio erogato prevalentemente con modalità telematiche, in misura superiore ai due terzi delle attività formative. | |
| **Corso di Studio integralmente a distanza** | In tale tipologia di corso tutte le attività formative sono svolte con modalità telematiche; rimane fermo lo svolgimento in presenza delle prove di esame di profitto e di discussione delle prove finali. | |
| **Corsi di Studio di Area Sanitaria** | Si intendono i Corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia (LM-41), in Odontoiatria e Protesi dentaria (LM-46), in Medicina Veterinaria (LM-42) e i corsi di primo e secondo livello delle professioni sanitarie | |
| **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. | |
| **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 coinvolgendo 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 tradizione professionale e di fiducia") è la base empirica per la cultura della qualità. |
| **Cultura dell'organizzazione** | 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. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **(Organization culture)** | | |
| **Cultura della Qualità (Quality Culture)** | Insieme condiviso, accettato e integrato di principi e modelli di qualità che si trovano nelle culture organizzative e nei sistemi di gestione delle istituzioni. | |
| **Curriculum** | Insieme/i delle attività formative universitarie ed extrauniversitarie specificate nel regolamento didattico del CdS al fine del conseguimento del titolo. | |
| **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:<br>- aggregati (informazioni relative ad unità di tipo sovraindividuale);<br>- grezzi (dati presentati nella stessa forma in cui sono stati rilevati senza alcun intervento di normalizzazione);<br>- individuali (quando sono relativi ad unità individuali come persone, oggetti, eventi, ecc.);<br>- soggettivi (quando sono relativi ad opinioni, atteggiamenti, valori, bisogni di un individuo abitualmente rilevati attraverso un sondaggio);<br>- statistici (quando sono sottoposti ad elaborazione statistica);<br>- strutturali (quando sono relativi alle proprietà strutturali di un individuo e non investono la sfera delle sue opinioni o bisogni soggettivi). |
| **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. | |
| **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. |
| **Descrittori di Dublino** | I Descrittori di Dublino sono enunciazioni generali dei tipici risultati di apprendimento conseguiti dagli studenti che hanno ottenuto un titolo dopo aver completato con successo un ciclo di studio. | Sono costruiti sui seguenti elementi: conoscenza e capacità di comprensione (*knowledge and understanding*); conoscenza e capacità di comprensione applicate (*applying knowledge and understanding*); autonomia di giudizio (*making judgements*); abilità comunicative (*communication skills*); capacità di apprendere (*learning skills*). |
| **Diagramma del processo (Process chart)** | Una rappresentazione grafica della sequenza di azioni che si svolgono all'interno del **processo**. | |
| **Didattica erogata** | Complesso di tutti gli insegnamenti erogati nell'anno accademico di riferimento, completi della relativa copertura di docenza con la tipologia e il numero di ore di didattica assistita da erogare. | |
| **Didattica erogativa** | Per Didattica Erogativa (DE) si intende il complesso di quelle azioni didattiche assimilabili alla didattica frontale in aula, focalizzate sulla presentazione-illustrazione di contenuti da parte del docente. | Per didattica erogativa in presenza si intende la convenzionale modalità in cui il docente responsabile del corso svolge la propria attività didattica in co-presenza con gli studenti che seguono il corso. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | | Per didattica erogativa a distanza si intende l'attività didattica erogata per via telematica (registrazioni audio-video, lezioni in web conference, courseware prestrutturati o varianti assimilabili) utilizzando ambienti e sistemi telematici (on line, in rete) di erogazione didattica (es.: LMS, Learning Management System o sistemi equivalenti inclusi ambienti di videoconferenza, ecc.).<br>Con propria regolamentazione l'Ateneo o il CdS disciplina l'attribuzione o meno di 'telematica' anche a forme di didattica non convenzionali (es.: ambienti di simulazione). La didattica erogata per via telematica può essere suddivisa, per ogni insegnamento, in due tipologie: Didattica erogativa (TEL-DE) erogata sotto forma di video-lezioni del docente titolare dell'insegnamento (con la possibilità di utilizzare video-lezioni o corsi open di altri Atenei, purché in un quadro di accordi tra questi ovvero sulla base di una specifica delibera del CdS), e Didattica interattiva (TEL-DI), a complemento della TEL-DE, erogata sotto forma di e-tivity e attività interattive e collaborative (es.: videoconferenza interattiva, compiti, lavori di gruppo, valutazioni formative, ecc.). |
| **Didattica interattiva** | Per didattica interattiva (DI) si intende il complesso degli interventi didattici integrativi alla didattica erogativa rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo),<br>degli interventi brevi effettuati dai corsisti, delle e-tivity strutturate (individuali o collaborative), delle forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o test in itinere. | Tra gli interventi didattici integrativi alla didattica erogativa rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo) si segnalano quelli tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive presenti in faqs, mailing list o web forum (dimostrazione o suggerimenti operativi su come si risolve un problema, esercizio e similari).<br>Tra gli interventi brevi effettuati dai corsisti si segnalano quelli effettuati, ad esempio, in ambienti di discussione o di collaborazione: web forum, blog, wiki.<br>Tra le e-tivity strutturate si segnalano quelle sotto forma tipicamente di report, esercizio, studio di caso, problem solving, web quest, progetto, produzione di artefatto (o varianti assimilabili), effettuati dai corsisti, con relativo feed-back. |
| **Didattica programmata** | Complesso degli insegnamenti, i relativi CFU e i settori scientifico-disciplinari previsti per l'intero percorso di studi della coorte di riferimento. | |
| **Dipartimento** | Organo accademico con funzioni di promozione e organizzazione delle attività di ricerca, terza missione/impatto sociale e didattiche, fra cui la programmazione e la copertura degli insegnamenti (compresa la proposta di attivazione o soppressione di CdS), e di gestione di servizi comuni in uno o più settori di ricerca fra loro coordinati. | |
| **Diploma Supplement** | Relazione informativa che integra il titolo di laurea, laurea specialistica/magistrale, con lo scopo di migliorare la trasparenza internazionale dei titoli attraverso la descrizione del curriculum degli studi effettivamente seguito. La certificazione, conforme ad un modello europeo sviluppato per iniziativa della Commissione Europea, del Consiglio d'Europa e dell'UNESCO – CEPES, viene rilasciata in edizione bilingue (italiano-inglese). | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. |
| **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. |
| **Docente** | Personale che svolge attività didattica nell'ambito di un Corso di Studio. | I docenti possono essere sia personale dipendente di un'università (Professori Ordinari e Associati, Ricercatori a tempo indeterminato o determinato, ecc.), sia personale esterno che svolge attività didattica con un contratto a titolo oneroso o gratuito:<br>• docenti in convenzione ai sensi dell'art. 6, comma 11 della Legge n. 240/10, con Università anche straniere ed enti pubblici di ricerca; (art.3, comma 1 del D.M. n. 24786 del 27 novembre 2012);<br>• professori a tempo determinato di cui all'articolo 1, comma 12 della Legge 230/05, con incarichi di durata triennale;<br>• docenti a contratto ai sensi dell'art. 23 della L. 240/2010.<br>Nel personale docente sono inclusi anche i tutor assegnati ai Corsi di Studio integralmente o prevalentemente a distanza indipendentemente dal fatto che questi siano attivati da atenei telematici o convenzionali.<br>Ai docenti, per alcune tipologie di corso di studio, si affiancano delle figure specialistiche, in possesso di caratteristiche determinate dalla normativa vigente, che svolgono attività formativa prevalentemente nell'ambito del tirocinio curriculare, nelle attività laboratoriali e nelle attività caratterizzanti. |
| **Docente di riferimento** | I docenti di riferimento sono individuati dalle strutture didattiche tra coloro che contribuiscono attivamente alla didattica del corso e vengono indicati annualmente nella SUA-CdS; sono conteggiati per la verifica dei requisiti di docenza dei corsi di studio, secondo la normativa vigente. | Nel computo dei docenti di riferimento sono conteggiati: a. Professori a tempo indeterminato; b. Ricercatori e Assistenti del ruolo ad esaurimento, Ricercatori di cui all'art. 24, comma 3, lettere a) e b) della Legge n. 240/10; c. Docenti in convenzione ai sensi dell'art. 6, comma 11 della Legge n. 240/10, con Università anche straniere ed enti pubblici di ricerca (art.3, comma 1 del D.M. n. 24786 del 27 novembre 2012); d. Professori a tempo determinato di cui all'articolo 1, comma 12 della Legge 230/05, con incarichi di durata triennale. |
| **Documento (Document)** | **Informazioni** con il loro mezzo di supporto. | Esempi: **Registrazione, specifica**, documento di procedura, disegno, rapporto, norma.<br>Il mezzo di supporto può essere carta, nastro magnetico, disco elettronico od ottico, fotografia, campione di riferimento o una loro combinazione.<br>Un insieme di documenti, per esempio specifiche e registrazioni viene spesso chiamato "documentazione".<br>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). |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Dottorato di ricerca** | Titolo accademico *post lauream,* corrispondente al terzo ciclo dell'istruzione universitario. | |
| **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, *partnership* reciprocamente proficue, responsabilità sociale condivisa. |
| **ECTS (European Credit Transfer System)** | Progetto della comunità europea istituito all'interno del Programma Erasmus 1988-1995 finalizzato alla creazione di piani di studio trasparenti e utili al riconoscimento accademico a favore di studenti che hanno compiuto percorsi di studio all'estero. | 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 livello 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. |
| **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 (output) ed impatti (outcome), 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. |
| **Efficienza (Efficiency)** | Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli | 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 produzione (fattori produttivi complessivi) sia uno specifico fattore di produzione (produttività del lavoro o produttività del capitale).<br>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. |
| **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. |
| **Esigenze (Needs)** | Insieme delle aspettative e dei bisogni che una Parte Interessata ha nei confronti di un prodotto o di un servizio. | |
| **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.<br>Un esperto tecnico non può agire come **auditor** nel gruppo di audit. |
| **Esperti coordinatori** | Esperti che hanno il compito di coadiuvare il Presidente in tutte le fasi della procedura, garantendo una | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | comunicazione chiara ed efficace, il rispetto dei tempi di lavoro e la coerenza con le Linee Guida ANVUR. | |
| **Esperti disciplinari** | Esperti valutatori che hanno il compito di valutare gli aspetti disciplinari del/i CdS e del/i Dipartimento/i assegnato/i e di partecipare alle attività di valutazione della CEV. | |
| **Esperti di sistema** | Esperti valutatori che hanno il compito di valutare gli aspetti di Sede e di coordinare i lavori della sottoCEV cui ognuno di essi è assegnato. | |
| **Esperti di sostenibilità economico finanziaria** | Esperti valutatori che hanno il compito di valutare, a livello di Sede, gli aspetti che riguardano la predisposizione e gestione in qualità dei documenti di bilancio e programmatico/gestionali con implicanze impattanti sulla sostenibilità economico-finanziaria. | |
| **Esperti studenti** | Esperti valutatori che hanno il compito di valutare, a livello di Sede, di CdS e di Dipartimento, gli aspetti che riguardano direttamente gli studenti e, in particolare, le strategie comunicative del CdS, soprattutto dal punto di vista della chiarezza e dell'efficacia. | |
| **Esperti telematici** | Esperti valutatori che hanno il compito di valutare, a livello di Sede, di CdS e di Dipartimenti, gli aspetti che riguardano le caratteristiche peculiari dell'insegnamento a distanza e gli aspetti tecnici delle piattaforme tecnologiche utilizzate. | |
| **E-tivity** | Attività motivante e con obiettivi chiari, basata sull'interazione tra i discenti mediante comunicazione testuale scritta, progettata e condotta da un tutor in veste di e-moderator.<br>Le e-tivities sono esercitazioni pensate per la rete, un modo per organizzare l'apprendimento online con modalità attive e partecipative. | Le e-tivities sono tipicamente erogate in modalità asincrona e si svolgono in un periodo definito. Non è necessaria la co-presenza degli utenti.<br>L'obiettivo sia individuale sia collettivo di questo tipo di attività è l'acquisizione di conoscenza.<br>In quanto momento principale di interazione collettiva, le e-tivities divengono l'elemento chiave dell'apprendimento online basato sul lavoro collaborativo.<br>Le e-tivities si realizzano attraverso i comuni sistemi di Computer Mediated Communication (CMC), quali forum e chat. Possono essere di varia natura, semplici esercizi individuali oppure attività più complesse, collettive e in più fasi.<br>Spetta all'e-tutor definirle dettagliatamente, descrivendole e programmandole. Per la progettazione di e-tivities è molto utile costruire una scheda che contenga varie informazioni sull'attività formativa (descrizione sintetica dell'e-tivity, obiettivi, compito da svolgere, ecc.). |
| **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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Evidenza (Evidence)** | Informazioni che supportano un'affermazione o un'azione. È essenziale nella formulazione di un giudizio o di una conclusione. | L'evidenza oggettiva può essere ottenuta mediante osservazioni, misurazioni, **prove** o altri mezzi.<br>L'evidenza è essenziale nella formazione di un giudizio o di una conclusione. |
| **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. |
| **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 collegati casualmente con il miglioramento nei suddetti esiti (letteralmente "retroazione"). | È 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. |
| **Figure specialistiche** | Docenza di ruolo o a contratto affidata a figure con specifica professionalità e competenza impiegate prevalentemente nelle attività formative caratterizzanti, di tirocinio e laboratoriali. | |
| **Flessibilità dell'offerta formativa** | Possibilità di accreditare nuovi corsi di studio che utilizzano, negli ambiti disciplinari relativi alle attività di base e caratterizzanti, ulteriori settori scientifico-disciplinari rispetto a quelli previsti dalle tabelle allegate ai Decreti delle classi di laurea e laurea magistrale nel rispetto degli obiettivi formativi della relativa classe e secondo un perimetro definito dalle norme. | |
| **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 può portare al lancio di nuove iniziative e al conseguente aggiustamento delle strategie. Nel sistema AQ di Ateneo si intende di norma l'attività del Nucleo di valutazione delle azioni migliorative messe in atto ai fini del superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV. |
| **Fondo per il Finanziamento Ordinario (FFO)** | Istituito nello stato di previsione del MUR, è il fondo relativo alla quota a carico del bilancio statale delle spese per il funzionamento e le attività istituzionali degli Atenei. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Fornitore (Supplier)** | **Organizzazione** o persona che fornisce un **prodotto.** | Un fornitore può essere interno o esterno all'organizzazione.<br>In alcune situazioni contrattuali un fornitore può essere, a volte, chiamato "appaltatore".<br>Esempi: produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un **servizio** o di informazioni. |
| **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. | |
| **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.<br>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.<br>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.** | |
| **Gestione del personale** | Gestione, sviluppo e utilizzo della conoscenza e del completo potenziale dei dipendenti per supportare le politiche e le strategie dell'organizzazione e per pianificare il lavoro e l'effettiva operatività dei processi. | |
| **Gestione per la qualità (Quality management)** | Attività coordinate finalizzate a guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità. | Implica stabilire una politica per la qualità, obiettivi per la qualità, pianificare la qualità, monitorarla, assicurarla e migliorarla. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. È un'applicazione web-based che utilizza sistemi di collaborazione applicativa (web service) e standard di open data (XML). |
| **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.<br>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. |
| **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. |
| **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 universitaria e meritevole di attenzione da parte di stakeholder interni (Sistema di Governo, management) o esterni (cittadini, associazioni, altri enti, ecc.). | Gli indicatori di performance permettono 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).<br><br>Gli Indicatori per l'accreditamento periodico, definiti da ANVUR, sono rivolti a misurare e verificare i requisiti per l'Accreditamento (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 per ogni CdS e per ogni Ateneo ai fini del monitoraggio, relativi alle carriere degli studenti, alla loro occupabilità e ad altri aspetti salienti. Gli indicatori sono elaborati in coerenza con standard e linee guida ENQA). |
| **Indicatore chiave di performance (Key performance indicator)** | Gli indicatori più rilevanti per misurare la performance dei processi chiave *(*suscettibili di influenzare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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 della qualità del sistema universitario (Standards and guidelines for quality assurance in the European association for quality assurance in higher education area– ENQA). |
| **Informazione (Information)** | Conoscenza che è possibile trarre da evidenze e dati significativi. | |
| **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.<br>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.<br>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. |
| **Infrastruttura (Infrastructure)** | **Sistema** di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'**organizzazione.** | |
| **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. |
| **Input** | Qualsiasi tipo di informazione, conoscenza, risorse materiali o di altro tipo finalizzate alla produzione di beni e/o all'erogazione servizi. | |
| **Insegnamento integrato** | Insegnamento le cui lezioni sono articolate in più moduli coerenti tra di loro e che comporta il superamento di un esame unico che verte sui contenuti dei programmi di tutti i moduli che lo compongono (l'insegnamento può essere tenuto da più docenti ma è opportuno che sia individuato un docente responsabile dell'insegnamento integrato, ferma restando la collegialità della valutazione del profitto). | Ai sensi del D.M. 1154/2021 dovrebbe essere limitata la parcellizzazione degli insegnamenti (allegato A lett. c). A volte, in maniera imprecisa al posto del termine Insegnamento integrato viene utilizzato il termine Corso integrato, tuttavia tale terminologia appare fuorviante in quanto crea confusione con il termine Corso di Studio. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. |
| **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.<br>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.<br>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. |
| **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). |
| **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. |
| **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. |
| **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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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 *good/best practice.* | |
| **Learning Management System (LMS)** | Piattaforma applicativa (o insieme di programmi) che permette l'erogazione dei corsi in modalità e-learning, presidiando la distribuzione dei corsi on line, l'iscrizione degli studenti, il tracciamento delle attività on line di apprendimento e la verifica delle conoscenze. | |
| **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. | |
| **Manager didattico** | Unità di personale TA, presente generalmente a livello di struttura di raccordo/Dipartimento, che supporta il Coordinatore della struttura di raccordo/Preside di Facoltà, i Consigli di Area Didattica (laddove presenti), i Coordinatori dei Corsi di Studio nella gestione delle attività di progettazione, istituzione e attivazione dei Corsi di Studio e nelle attività di assicurazione della qualità. | |
| **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). |
| **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. |
| **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. | |
| **Mappatura dei processi** | Rappresentazione del sistema organizzativo come un insieme di processi logicamente correlati e in continua evoluzione in funzione del contesto di riferimento, | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | dell'assetto organizzativo e degli orientamenti strategici volto al perseguimento degli obiettivi istituzionali. | |
| **Miglioramento continuo (Continual improvement)** | Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i **requisiti** e di raggiungimento dei risultati prefissati. | Il processo di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo che utilizza le conclusioni dell'audit, l'analisi dei dati, i riesami o altri mezzi e generalmente comporta azioni correttive o azioni preventive. |
| **Miglioramento della qualità (Quality improvement)** | Parte della **gestione per la qualità** mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità. | |
| **Missione (Mission)** | Lo scopo dell'esistenza di un'organizzazione universitaria (didattica, ricerca e terza missione/impatto sociale) così come definito dalla legislazione di riferimento e conseguentemente declinato dal Sistema di Governo | 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. | |
| **Misurazione della prestazione (Performance measurement)** | Misurazione oggettiva delle prestazioni di un'organizzazione, processo, attività, prodotto/servizio. | |
| **Monitoraggio** | La determinazione dello stato di un sistema, di un progetto, di un processo, di un servizio o di un'attività. | Per determinare lo stato può essere necessario verificare, sorvegliare od osservare criticamente. |
| **Non conformità (Nonconformity)** | Mancato soddisfacimento di un **requisito.** | |
| **Nucleo di Valutazione (Internal evaluation board)** | Organo collegiale incaricato di verificare e valutare - coerentemente con gli orientamenti stabiliti a livello internazionale, gli indirizzi di legge e i criteri definiti dall'ANVUR - la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa. | Il NdV redige con cadenza annuale una relazione contenente i risultati delle proprie attività di verifica. La composizione del NdV (che può comprendere da un minimo di cinque a un massimo di nove membri, in prevalenza esterni) è disciplinata dagli Statuti delle singole Università. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA)** | Debito formativo che, ai sensi dell'art. 6 del D.M. 270/2004, viene attribuito agli studenti che non risultano in possesso di un'adeguata preparazione sulla base della prova di valutazione iniziale. Tale debito va **obbligatoriamente** assolto entro il primo anno di corso. | Il CdS di primo livello individua, descrive e pubblicizza in modo esplicito e facilmente comprensibile le conoscenze richieste o raccomandate in entrata agli studenti. Il CdS assicura la verifica del possesso delle conoscenze iniziali e indispensabili (prove di accesso, compresi i corsi ad accesso programmato) e che le eventuali carenze riscontrate siano puntualmente comunicate agli studenti. Il CdS definisce e attua in maniera coerente iniziative per il recupero dei debiti formativi da parte degli studenti e garantisce loro attività di sostegno in ingresso e in itinere (corsi propedeutici, tutoraggi di sostegno, ecc.). Il CdS garantisce pure che i docenti redigano e pubblicizzino adeguatamente una scheda che descriva la struttura dei singoli insegnamenti e delle conoscenze richieste per accedervi (Syllabus).<br>I criteri di assegnazione degli OFA vengono dunque formalizzati in apposito documento, di norma nel regolamento didattico del CdS. |
| **Obiettivo (Objective)** | Per obiettivo si intende un risultato da raggiungere. | Gli obiettivi possono riguardare diverse discipline (didattica, ricerca, terza missione/impatto sociale, aspetti economico-finanziari, risorse umane, ecc.) e si possono applicare a diversi livelli (come quello strategico dell'intera organizzazione universitaria, di specifici progetti, servizi, processi, attività, ecc.).<br>Gli obiettivi strategici sono obiettivi globali nel medio e lungo termine che indicano dove l'organizzazione vuole andare. Essi descrivono i risultati o effetti finali (outcome) che l'organizzazione si propone di perseguire. Di norma sono contenuti nel Piano strategico.<br>Gli obiettivi operativi rappresentano 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. |
| **Obiettivo per la qualità (Quality objective)** | 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.** | |
| **Obiettivo SMART (SMART objective)** | Obiettivo che presenta caratteristiche di: specificità, misurabilità, raggiungibilità, realisticità e tempificazione. | Gli obiettivi sono SMART quando sono:<br>**Specifici** (Specific)– precisi su quanto si vuole realizzare;<br>**Misurabili** (Measurable)- ovvero quantificabili;<br>**Raggiungibili** (Achievable);<br>**Realistici** (Realistic)– ovvero realizzabili con le risorse disponibili;<br>**Raggiungibili entro scadenze precise** (Timed) – ovvero con una programmazione temporale. |
| **Obiettivi formativi** | Esiti degli apprendimenti, declinati secondo i Descrittori di Dublino, concorrenti alla realizzazione del Profilo culturale e professionale, dettagliati nei Risultati di apprendimento attesi e raggiunti attraverso lo svolgimento di un Percorso formativo. | |
| **OPIS-RED** | La procedura telematica di rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti, utilizzata in Sapienza. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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:<br>- la lingua di erogazione;<br>- 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;<br>- gli sbocchi professionali;<br>- il quadro generale delle attività formative: SSD previsti per ciascun ambito; crediti assegnati a ciascun tipo di attività formativa e relativi ambiti;<br>- le conoscenze richieste per l'accesso ai corsi di studio e le modalità di verifica di tali conoscenze;<br>- le caratteristiche della prova finale. |
| **Organi di Governo** | Per Organi di Governo si intendono quelli definiti nella legge 240/2010, nello Statuto, nel Regolamento Generale di Ateneo e/o in altre Delibere di Ateneo, che concorrono a costituire il Sistema di Governo dell'Ateneo. | Per Organi di Governo a livello centrale si intendono innanzitutto quelli definiti nella legge 240/2010: Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei Conti, Nucleo di Valutazione, Direttore Generale.<br>Altri Organi di Governo possono essere autonomamente definiti dagli Atenei nei loro Statuti; alcuni esempi possono essere Presidio della Qualità, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Commissione Didattica di Ateneo, Commissione Ricerca di Ateneo, ecc.<br>Per Organi di Governo a livello periferico si intendono: Consigli di Facoltà/Scuola/Struttura di Coordinamento, Consigli di Dipartimento, Commissioni Paritetiche, Consigli di Corso di Studio, Commissioni di Corsi di Studio, etc. in funzione del modello organizzativo adottato dall'Ateneo. |
| **Organizzazione (Organization)** | Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. | |
| **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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Orientamento** | Attività svolta per porre l'individuo in grado di prendere coscienza dì sé e di progredire, con i suoi studi e la professione, in relazione alle mutevoli esigenze della vita, con il duplice scopo di contribuire al progresso della società e di raggiungere il pieno sviluppo della persona umana. | Processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi ed interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e di sostenere le scelte relative.<br>In ambito universitario l'orientamento può essere in ingresso in itinere e in uscita.<br>L'orientamento in ingresso prevede l'accoglienza delle matricole fornendo un supporto in entrata, favorendo la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti e tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere.<br>L'orientamento e l'assistenza agli studenti lungo tutto il corso degli studi (in itinere), rendendoli partecipi del proprio percorso formativo, creando i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio), prevedendo guida e sostegno adeguati da parte del corpo docente<br>L'orientamento in uscita mira a sviluppare iniziative e attività progettuali che consentono di sostenere i giovani nella fase di transizione tra formazione universitaria e impiego, anche con percorsi assistiti di accompagnamento al lavoro |
| **Outcome** | Indica il cambiamento che un'azione pubblica ha ottenuto rispetto alla situazione-problema che doveva affrontare; in particolare, identifica il cambiamento ottenuto sui beneficiari diretti degli interventi. | |
| **Output** | Risultati immediati di un processo, che possono essere sia beni che servizi. | |
| **Panel di Esperti della Valutazione (PEV)** | Commissione incaricata dall'ANVUR della valutazione di Accreditamento Iniziale. | Per le valutazioni relative ai requisiti di Accreditamento iniziale di Sedi e di Corsi di Studio, ANVUR si avvale di Panel di Esperti della Valutazione (PEV), composti da almeno due esperti disciplinari e un esperto studente valutatore e da un esperto telematico nel caso di corsi a distanza, scelti dall'ANVUR nell'Albo degli Esperti della Valutazione da essa predisposto. |
| **Pari opportunità** | Prassi che assicura che tutti i dipendenti, clienti e utenti dei servizi ricevano un trattamento equo e non discriminato. | |
| **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.<br>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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **Percorso formativo** | Sistema organizzato di attività formative concorrenti al raggiungimento degli obiettivi formativi. | |
| **Personale docente e ricercatore** | Vedi "docente" e "ricercatore". | |
| **Personale tecnico-amministrativo** | Tutto il personale non docente che opera a qualsiasi titolo (tempo indeterminato, tempo determinato, contratto, ecc.) nell'ambito dei processi, servizi e attività gestiti dall'Ateneo e ne determina i risultati in termini di qualità e prestazioni. | |
| **Piani di raggiungimento** | Piano di reclutamento, elaborato e approvato dai competenti organi di Ateneo, finalizzato al raggiungimento dei requisiti di docenza, a supporto dei corsi di studio che non rispettano i requisiti minimi di docenza, stabiliti dalla normativa vigente . | |
| **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.<br>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. |
| **Pianificazione strategica** | Processo orientato a riflettere sulla visione, sulle missioni e sui più importanti fattori critici di successo dell'organizzazione facendo riferimento a obiettivi di medio/lungo periodo connessi allo sviluppo dell'organizzazione | La pianificazione strategica è affiancata da processi di monitoraggio e specialmente di valutazione in itinere ed ex post che hanno il compito di alimentare la discussione sulla validità degli obiettivi rispetto ai problemi da affrontare e sulla efficacia delle azioni messe in opera; come tale la pianificazione e la valutazione strategica hanno il compito di supportare i soggetti di governo e il top management di una organizzazione. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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). | |
| **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. | |
| **Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Pubblica Amministrazione (PIAO)** | Il PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Pubblica Amministrazione) è un documento unico di programmazione e governance che riunifica gli atti di pianificazione delle attività amministrative in ordine alla performance, alla trasparenza, alla prevenzione della corruzione, all'organizzazione del lavoro da remoto, al fabbisogno di personale e alle strategie di formazione dello stesso. | |
| **Piano strategico di Ateneo** | Documento generale di programmazione che definisce la visione, la missione e gli indirizzi strategici generali dell'Ateneo, così come gli obiettivi e le azioni relativi all'AQ. | |
| **Piano triennale di Ateneo** | Documento di programmazione triennale coerente con le linee generali d'indirizzo definite tramite decreto del MUR. | |
| **Politica (Policy)** | Insieme coerente di obiettivi e indirizzi generali (modalità per il loro conseguimento) di un'organizzazione universitaria, stabiliti dal Sistema di Governo anche a fronte di specifiche esigenze dei portatori di interesse. | 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. |
| **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.** |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Portatore di interesse / parte interessata (stakeholder)** | Con il termine portatori di interesse o parti interessate(*stakeholders* o anche *interested parties*) vengono indicati individui e altre entità (associazioni, enti, aziende, pubblica amministrazione, ecc.) che **aggiungono valore ad un'organizzazione,** che **hanno un qualche interesse nei suoi confronti, che possono avere influenza sull'organizzazione,** che **possono esserne influenzati**, che **possono ritenere di essere influenzati da una decisione o da un'attività dell'organizzazione** o, ancora, che **vengono direttamente coinvolti** dalle attività dell'organizzazione stessa. | Esempi di parti interessate di un'organizzazione universitaria sono gli studenti, naturalmente, ma anche i proprietari e gli azionisti nel caso di università private, le persone che lavorano nell'organizzazione (dipendenti e collaboratori), i fornitori e i partner, la collettività, ecc.<br><br>Con riferimento al sistema universitario i principali portatori di interesse individuati sono:<br>- gli studenti e le loro famiglie;<br>- i laureandi e laureati;<br>- il personale docente, di ricerca, tecnico-amministrativo e bibliotecario (considerando le diverse esigenze del personale assunto a tempo indeterminato/determinato e del personale a contratto o precario);<br>- le diverse strutture organizzative dell'Ateneo (Amministrazione Centrale, Facoltà/Scuole/Strutture di Coordinamento, Dipartimenti, Centri di Ricerca, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, Commissioni di Ateneo, Corsi di Studio, ecc.);<br>- le istituzioni nazionali con particolare riferimento al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, all'ANVUR e al CUN;<br>- le istituzioni universitarie, gli enti e i centri di ricerca, nazionali e internazionali;<br>- le istituzioni e gli enti locali con particolare riferimento alle Regioni, alle Provincie e ai Comuni di riferimento per le diverse sedi universitarie;<br>- gli altri soggetti del contesto economico, sociale e ambientale (organizzazioni datoriali, aziende, ordini e collegi professionali, associazioni culturali, ecc.). |
| **Prassi meritoria** | Prassi che viene proposta dalla CEV come esempio meritevole di attenzione e che può essere considerato una buona prassi, e che può essere replicata, adattandola al contesto di riferimento | |
| **Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)** | Struttura che sovraintende allo svolgimento delle procedure di AQ a livello di Ateneo, nei CdS, nei Dottorati di Ricerca e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dal Sistema di Governo. | Il PQA promuove la cultura della qualità e fornisce supporto alle strutture di Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ, ai fini del miglioramento continuo della qualità. Il PQA assicura inoltre la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostiene l'azione delle strutture. Composizione e funzionamento del PQA sono autonomamente definiti dai singoli Atenei in funzione delle loro specificità e dimensioni. |
| **Prestazione (Performance)** | Il risultato conseguito da un singolo individuo, un gruppo, un'organizzazione, un processo o un'attività. | |
| **Procedimento** | Sequenza preordinata di azioni e decisioni, finalizzata al raccordo concreto di una pluralità di soggetti e formalizzata per dare evidenza pubblica a tali attività. | È utilizzato nella cultura organizzativa per identificare quella parte dei processi che deve essere svolta "conformemente" a quanto stabilito in leggi o regole prestabilite (ad esempio, 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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Procedura (Procedure)** | Atti codificati ai fini dello svolgimento di un'attività o di un processo. | Le procedure possono essere documentate, oppure no.<br>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" |
| **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.<br>Si può distinguere fra:<br>- processi principali fondamentali per l'erogazione di prodotti e servizi;<br>- processi di supporto per fornire le risorse necessarie;<br>- processi di gestione per indirizzare l'organizzazione e i processi di supporto;<br>- processi chiave dei summenzionati processi di rilevante importanza per l'organizzazione. |
| **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. |
| **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.<br>La qualificazione può riguardare persone, **prodotti**, processi o **sistemi.** |
| **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. |
| **Prodotto / servizio (Product/Service)** | Risultato di un **processo.** | Esistono quattro categorie generali di prodotti: servizi, software, hardware, materiali da processo.<br>Un **servizio** è il risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il **fornitore** ed il **cliente** ed è generalmente intangibile. |
| **Profilo formativo** | Il profilo formativo (culturale e professionale) rappresenta la figura che si intende ottenere all'uscita dal ciclo formativo. | La figura viene, definita – nei suoi principali aspetti scientifici e professionali – attraverso il carattere culturale complessivo della formazione impartita, dalle competenze culturali associate al profilo (scientifico o umanistico) e/o da una o più funzioni in un ambiente di lavoro. |
| **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.<br>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). |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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). | |
| **Project management** | L'applicazione di conoscenze, attitudini, tecniche e strumenti alle attività di un progetto al fine di conseguirne 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. |
| **Programma di audit (Audit program)** | Insieme di uno o più **audit** pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico. | |
| **Prova (Test)** | Determinazione di una o più **caratteristiche** secondo una **procedura.** | |
| **Qualità (Quality)** | In generale è il grado in cui un insieme di **caratteristiche** intrinseche di un prodotto o di un servizio 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. Nel sistema AVA il termine "qualità" indica il grado con cui gli Atenei realizzano i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione/impatto sociale. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Qualità nella formazione (Education quality)** | 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. | La qualità può quindi assumere significati diversi a seconda di:<br>– 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);<br>– riferimenti presi in considerazione: input, processi, ouput, vision, mission, obiettivi, ecc.;<br>– attributi o caratteristiche del mondo accademico che vale la pena di valutare;<br>– periodo storico nello sviluppo dell'istruzione superiore.<br><br>Una vasta gamma di definizioni di qualità accademica che sono state utilizzate:<br>– 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;<br>– 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.<br><br>A volte la qualità in questo senso è definita come:<br>– un approccio *value per money* dovuto all'attenzione implicita su come gli input vengano efficientemente utilizzati nei processi e meccanismi coinvolti;<br>– 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).<br><br>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. |
| **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. | |
| **Raccomandazione** | Segnalazione riguardante la necessità di risolvere i problemi, lievi o poco numerosi, rilevati dalla CEV. | La presenza di raccomandazioni non impedisce l'accreditamento e il loro rispetto è oggetto di verifica in occasione del successivo Accreditamento periodico. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. |
| **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.** |
| **Regolamento didattico del Corso di Studio** | Documento che regolamenta lo svolgimento delle attività formative del ciclo di studi e in cui sono definiti:<br>a) le denominazioni e gli obiettivi formativi dei Corsi di Studio, con l'indicazione delle relative classi di appartenenza;<br>b) il quadro generale delle attività formative da inserire nei curricula;<br>c) i crediti assegnati a ciascuna attività formativa e a ciascun ambito, riferiti a uno o più settori scientifico-disciplinari, nel rispetto delle declaratorie delle classi;<br>d) le caratteristiche della prova finale per il conseguimento del titolo di studio. | Il Regolamento applica, anno per anno, l'ordinamento definendo i singoli insegnamenti all'interno dei SSD, le altre attività didattiche, l'attribuzione dei CFU, i curricula e tutte le attività formative nel dettaglio. |
| **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. |
| **Relazione di accreditamento** | Relazione prodotta collegialmente dalla CEV alla fine della visita di Accreditamento Periodico. | La CEV redige una relazione preliminare, inviata all'Ateneo per le eventuali controdeduzioni, che verranno successivamente tenute in considerazione nella stesura della relazione finale. Quest'ultima è trasmessa all'ANVUR per la formulazione del giudizio di accreditamento. |
| **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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Requisito per l'Assicurazione Qualità**<br><br>**(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:<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>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. |
| **Requisiti di docenza** | Requisiti relativi alla numerosità e alla qualificazione della docenza complessivamente necessaria per attivare un corso di studio. I requisiti vengono definiti mediante decreti ministeriali. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Requisiti per l'Assicurazione Qualità** | Requisiti che dimostrano la presenza di un sistema di assicurazione della qualità di un'organizzazione. | I requisiti per l'Assicurazione Qualità nell'Università prevedono:<br>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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>e. Compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) e Redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (indicatore di Corso di Studio). Ogni Corso di Studio dovrà redigere e deliberare annualmente la SMA entro i termini stabiliti e compilare il Rapporto di Riesame Ciclico almeno ogni cinque anni. |
| **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). | |
| **Ricercatore** | Per Ricercatori intendono tutte le figure di ricerca in servizio previsti dalla normativa (Ricercatori a tempo indeterminato, Ricercatori a tempo determinato di tipo A e B, Assegnisti di Ricerca, ecc.) | |
| **Riesame (Review)** | Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività. | 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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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.<br>Il Rapporto di Riesame annuale documenta, analizza e commenta:<br>• gli effetti delle azioni correttive annunciate nei Rapporti di Riesame annuali precedenti;<br>• i punti di forza e le aree da migliorare che emergono dall'analisi dell'anno accademico in esame;<br>• 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. |
| **Riesame Ciclico** | Il riesame ciclico analizza l'intero progetto formativo essendo riferito all'intero percorso di una coorte di studenti.<br>Rapporto redatto secondo il modello predisposto dall'ANVUR, contenente l'autovalutazione approfondita dell'andamento del CdS, fondata sui Requisiti di AQ pertinenti (D.CDS), con l'indicazione puntuale dei problemi e delle proposte di soluzione da realizzare nel ciclo successivo | Il Riesame Ciclico viene effettuato con periodicità non superiore a cinque anni, e comunque in una delle seguenti situazioni: su richiesta specifica dell'ANVUR, del NdV o dell'Ateneo, in presenza di forti criticità o di modifiche sostanziali dell'ordinamento.<br>Il Rapporto di Riesame ciclico:<br>• mette in luce principalmente la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal Corso di Studio per conseguirli;<br>• 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;<br>• è redatto da un gruppo ristretto, denominato Gruppo di Riesame (che deve comprendere una rappresentanza studentesca) e approvato dal CdS. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Riesame del Sistema di Governo** | Determinazione dello stato del Sistema, di Governo per valutarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione delle politiche e delle strategie dell'Ateneo e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti. | Il Riesame del Sistema di Governo consiste nell'insieme delle attività svolte dal Sistema di Governo con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, ciascuno per le proprie competenze.<br>Il riesame del Sistema di Governo è in carico al Rettore, al Direttore Generale, al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione con il supporto del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione.<br>Il riesame del Sistema di Governo deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione:<br>- lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità;<br>- i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi (strategici e operativi) dell'Ateneo;<br>- le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità così come risultanti dal Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità;<br>- l'adeguatezza delle risorse;<br>- l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento.<br>I risultati in uscita del riesame del Sistema di Governo devono comprendere decisioni e azioni relative a:<br>- opportunità di miglioramento del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità;<br>- esigenze di modifica al Sistema di Governo e/o al Sistema di Assicurazione della Qualità;<br>- risorse necessarie<br>L'Ateneo deve documentare le modalità di svolgimento e i risultati conseguiti con il Riesame del Sistema di Governo.<br>La periodicità "naturale" del riesame del Sistema di Governo è quella annuale con una collocazione nel periodo novembre-dicembre a valle del monitoraggio della pianificazione strategica e del PIAO dell'Ateneo, della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQA e in tempo utile per attuare le eventuali modifiche conseguenti in occasione della definizione degli aggiornamenti del sistema di pianificazione strategica e del PIAO e della predisposizione del bilancio dell'Ateneo. L'eventuale modifica del Sistema di Governo è uno dei risultati in uscita del riesame e può contemplare, se ritenuta necessaria, la modifica dello Statuto e/o del Regolamento Generale di Ateneo. |
| **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. |
| **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. |
| **Risultati di apprendimento attesi** | Insieme delle conoscenze, delle abilità e delle competenze (culturali, disciplinari e metodologiche) definite in Sede di progettazione del CdS, che lo | Oltre alle due categorie di "conoscenza e comprensione" e "capacità di applicare conoscenza e comprensione" previste dalla SUA-CdS, includono abilità trasversali |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | studente deve possedere al termine del Percorso formativo. | individuate come “capacità di giudizio”, “abilità comunicative”, “capacità di apprendimento” (Descrittori di Dublino). |
| **Sbocchi occupazionali** | Posizioni in cui si prevede che i laureati possano trovare occupazione. | Per i CdS di primo ciclo possono comprendere anche la prosecuzione in una Laurea Magistrale, per i CdS Magistrali o a Ciclo Unico possono comprendere anche la prosecuzione in un corso post-laurea come il Dottorato di Ricerca o la Scuola di Specializzazione. |
| **Scheda degli insegnamenti** | La Scheda Insegnamento, redatta dal docente responsabile dell’insegnamento, svolge sia una funzione di orientamento nella scelta degli insegnamenti per la predisposizione dei percorsi formativi da parte degli studenti, sia una funzione di comunicazione delle informazioni utili per la frequenza dell’insegnamento stesso. | Le schede di insegnamento sono pubblicate sul sito web dell’Ateneo e sul Portale Universitaly, e quindi sono ad evidenza pubblica. Si richiede una compilazione chiara ed esaustiva. Nel caso di Insegnamenti Integrati, la Scheda di Insegnamento deve rappresentare in modo chiaro l’unicità del progetto formativo pur fornendo indicazioni esaustive per ciascun modulo e pertanto viene redatta sotto la responsabilità del docente responsabile dell’insegnamento con il contributo dei docenti responsabili dei singoli moduli. |
| **Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)** | Strumento che consente ai Corsi di Studio di svolgere attività annuale di autovalutazione sulla base di un sintetico commento critico degli indicatori sulle carriere degli studenti e di altri indicatori quantitativi di monitoraggio messi a disposizione da ANVUR in piattaforma ava.miur. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)** | Documento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, alla gestione, all'autovalutazione e alla riprogettazione del CdS. | 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).<br>La Scheda Unica contiene le seguenti sezioni:<br>- gli obiettivi della formazione (domanda di formazione e risultati di apprendimento attesi);<br>- 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);<br>- 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)<br>- 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);<br>- 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).<br>La SUA-CdS raccoglie le informazioni utili a rendere noti i profili in uscita, gli obiettivi della formazione, il percorso formativo, i risultati di apprendimento, i ruoli e le responsabilità che attengono alla gestione del sistema di AQ del CdS, i presupposti per il riesame periodico del suo impianto, le eventuali correzioni individuate e i possibili miglioramenti. |
| **Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale (SUA-RD/TM-IS)** | Documento che raccoglie, a livello di Dipartimento e di Ateneo, le informazioni e i dati sugli obiettivi scientifici, l'organizzazione delle attività di ricerca e i relativi risultati, le politiche di qualità perseguite in relazione alla ricerca e alle attività di terza missione/impatto sociale e le riflessioni critiche (riesame). | La SUA-RD è lo strumento che consente a Dipartimenti e Atenei di riflettere sulle proprie attività di programmazione in materia di ricerca, fornendo al tempo stesso a studenti, famiglie e parti interessate un quadro delle competenze esistenti nei Dipartimenti e delle loro attività di ricerca. |
| **Schede di verifica superamento delle criticità** | Scheda predisposta dall'ANVUR e compilata dal NdV per verificare il superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV sulla Sede e sui CdS/Dottorati/Dipartimenti oggetto di visita. | Nella Relazione annuale immediatamente precedente allo scadere del primo triennio dall'ultimo Accreditamento periodico della Sede (o in ogni caso prima dello scadere dell'Accreditamento periodico), il NdV deve relazionare in riferimento al superamento delle raccomandazioni e condizioni poste dalla CEV sulla Sede e sui CdS/Dottorati/Dipartimenti oggetto di visita; il rapporto, redatto su modello predisposto dall'ANVUR, relaziona in merito ai provvedimenti e alle azioni migliorative messe in atto per la loro risoluzione e deve essere allegato alla Relazione annuale del NdV. |
| **Sede (Site)** | Si intende l'insieme delle strutture didattiche o di ricerca dell'Università collocate nel medesimo Comune. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **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. | |
| **Single sign on** | Sistema di controllo d'accesso che consente a un utente di effettuare un'unica autenticazione valida per più sistemi software o risorse informatiche cui è abilitato. | |
| **Sistema (System)** | Insieme di elementi correlati o interagenti. | |
| **Sistema AVA** | Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento. | |
| **Sistema di Assicurazione della Qualità** | Parte del Sistema di gestione per la qualità focalizzata sul soddisfare i requisiti per la qualità. | |
| **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.<br>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. |
| **Sistema di gestione (Management system)** | Sistema (struttura organizzativa, processi e procedure) per stabilire obiettivi e politiche e per conseguire gli obiettivi stabiliti. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Sistema di gestione per la qualità**<br>**(Quality management system)** | 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 continuativamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente. | |
| **Sistema di Governo** | Per Sistema di Governo si intende non solo l'insieme di Organi di Governo definiti nella legge 240/2010 (Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Collegio dei Revisori dei Conti, Nucleo di Valutazione, Direttore Generale), ma anche altri organi/organismi, comunque denominati, eventualmente individuati dall'Ateneo nello Statuto, nel Regolamento Generale di Ateneo e/o in altre Delibere di Ateneo. | Il Sistema di Governo fa anche riferimento alle deleghe e ai mandati attribuiti dal Rettore ai prorettori/delegati al fine di favorire l'attuazione delle politiche e delle strategie di Ateneo. Il sistema di governo e di gestione delle attività e delle relative prestazioni deve essere coerente con la missione, la visione, la pianificazione strategica e operativa, le risorse disponibili, i bisogni e le aspettative dei portatori di interesse più significativi. |
| **Soddisfazione del cliente (Customer satisfaction)** | Percezione del cliente su quanto i propri **requisiti** siano stati soddisfatti. | |
| **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). |
| **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:<br>– 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;<br>– nel gergo tecnologico, l'applicazione di una nuova tecnologia per generare un nuovo prodotto;<br>– nella ricerca scientifica, accademica o industriale, un risultato secondario ottenuto nel contesto di una ricerca più ampia;<br>– 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 | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | 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.<br>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".<br>Gli standard possono derivare da un esercizio di *benchmarking* o essere implicitamente dichiarati.<br>Gli standard possono avere diversi punti di riferimento:<br>– input (ad esempio, contenuti standard);<br>– output (ad esempio, standard di prestazione, processi).<br><br>Gli standard possono essere generali (per livello di corso di studio (laurea, laurea magistrale, master) o relativi a un ambito specifico.<br>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:<br>– diminuire il numero di standard di riferimento;<br>– riferire gli standard di riferimento a indicatori di performance adeguati, anche facendo ricorso a criteri specifici all'interno di una cultura dell'evidenza;<br>– fornire una sufficiente flessibilità nella formulazione di standard per consentire sviluppi accademici innovativi. |
| **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. |
| **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). |
| **Standard di prestazione (Performance Standard)** | Livelli di raggiungimento/competenza ritenuti esemplari, vale a dire, le specifiche *di quanto* il lavoro di uno studente *deve essere valido* per soddisfare gli standard di contenuto. | Gli standard di performance determinano le aspettative per i risultati educativi. |
| **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. | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **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. | |
| **Strategia** | Piano per conseguire un obiettivo di lungo termine e complessivo (obiettivo strategico). | |
| **Struttura di Raccordo** | Struttura, comunque denominata (Facoltà, Scuola, …), con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche, compresa la proposta di attivazione o soppressione di Corsi di Studio, e di gestione dei servizi comuni. | |
| **Struttura organizzativa (Organizational structure)** | Ripartizione ordinata di responsabilità, rapporti gerarchico/funzionali e relazioni tra il personale della struttura e tra le sue funzioni. | La struttura organizzativa può comprendere la definizione delle relazioni di interfaccia con organismi esterni. Organigrammi, mansionari e matrici delle responsabilità sono alcuni degli strumenti che permettono di rappresentare efficacemente la struttura organizzativa. |
| **Syllabus** | Programma dettagliato di ciascuno degli insegnamenti impartiti nel CdS, nel quale il docente esplicita gli obiettivi e i contenuti del corso, specificandone in maniera dettagliata gli argomenti e i materiali didattici e descrivendone le modalità di verifica. | Il Syllabus può inoltre contenere altre informazioni ritenute utili per agevolare la frequenza del corso e le attività di studio individuale dello studente, favorendone l'apprendimento consapevole e attivo. [Cfr. Scheda degli insegnamenti]. |
| **Target** | Obiettivo, espresso in termini quantitativi, che un'organizzazione universitaria si propone di raggiungere. | |
| **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). |
| **Tipi di attività formative (TAF)** | Ambiti disciplinari di attività formative indispensabili per conseguire gli obiettivi formativi qualificanti di ciascuna Classe di Laurea (art. 10, D.M. 270/2004). | I TAF sono raggruppati in sei tipologie:<br>a) formazione di base<br>b) caratterizzante<br>c) affine o integrativa<br>d) a scelta autonoma dello studente<br>e) legate alla prova finale e alla verifica della conoscenza della lingua straniera<br>f) volte a conseguire ulteriori conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro (f). |
| **Tirocinio pratico-valutativo valido ai fini dell'abilitazione professionale** | Il tirocinio pratico-valutativo (TPVES) è valido ai fini dell'abilitazione all'esercizio della professione di medico-chirurgo e deve essere svolto al quinto e sento sesto anno del Corso.<br>La certificazione della frequenza e la valutazione dei periodi di tirocinio pratico-valutativo avvengono sotto la diretta responsabilità e a cura del docente universitario o del dirigente medico, responsabile della struttura | |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | frequentata dal tirocinante, e del medico di Medicina Generale, che rilasciano, ciascuno per la parte di rispettiva competenza, formale attestazione della frequenza, unitamente alla valutazione dei risultati relativi alle competenze dimostrate, ed esprimendo, in caso positivo, un giudizio di idoneità. | |
| **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. |
| **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.<br>Tale approccio fa ampio ricorso alla valutazione che viene intrapresa rispetto a:<br>- gli obiettivi o standard definiti (fissato internamente o da parte di organismi di finanziamento esterno);<br>- la misura della soddisfazione del cliente;<br>- la valutazione di esperti<br>- il benchmarking.<br><br>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. |
| **Tutor** | Figura professionale che viene impiegata in attività di sostegno alle attività formative o di orientamento. | I tutor possono essere di orientamento e monitoraggio delle carriere degli studenti, disciplinari, tutor tecnici (ad esempio per esercitazioni anche in laboratorio e/o per l'utilizzo delle piattaforme per la didattica a distanza).<br>Tutor disciplinari di corsi prevalentemente o integralmente a distanza, che svolgono la loro attività nelle classi virtuali.<br>Tutor tecnici di corsi prevalentemente o integralmente a distanza, esercitano una funzione di supporto tecnico (introduzione e familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico, registrazione degli accessi, salvataggio, conservazione materiali, assistenza tecnica in itinere). |
| **Tutorato** | Il Tutorato è un insieme di attività mirate a orientare e assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi e renderli attivamente partecipi del processo formativo, rimuovere gli ostacoli per una proficua frequenza dei corsi e migliorare l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo. | Per assicurare tali forme di supporto, gli Atenei possono promuove l'attivazione di diverse tipologie di tutorato didattico quali ad esempio:<br>a. Tutorato di Orientamento: servizio di tutorato rivolto agli studenti in ingresso e in itinere che si sono immatricolati a un Corso di Studio di primo e di secondo ciclo. Prevede il supporto nella ricerca, raccolta e diffusione di informazioni relative ai Corsi di Studio e alle attività didattiche, l'affiancamento nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria, l'assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative, l'assistenza per |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | | l'organizzazione dello studio e del piano degli esami, la partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo.<br>b. Tutorato di Orientamento Internazionale: servizio di accoglienza e integrazione rivolto agli studenti internazionali iscritti ai Corsi di Studio di primo e secondo ciclo e agli studenti Erasmus in entrata e in uscita. Prevede il supporto per una prima integrazione e mediazione linguistico-culturale, al fine di agevolare l'inserimento nel contesto universitario e cittadino di tali studenti.<br>c. Tutorato Trasversale: servizio di supporto al Corso di Studio in attività di organizzazione e gestione dell'erogazione della didattica, di monitoraggio delle carriere studenti.<br>d. Tutorato Didattico: servizio didattico rivolto agli studenti iscritti ai Corsi di Studio. Prevede interventi soprattutto di carattere didattico, utili a fronteggiare difficoltà specifiche che lo studente incontra rispetto a determinati insegnamenti o laboratori del Corso di Studio prescelto. Gli interventi consistono in attività integrative nel caso degli insegnamenti, e in affiancamenti nel caso dei laboratori.<br>e. Tutorato Metodologico: servizio di tutorato rivolto agli studenti che incontrano difficoltà nell'adattamento all'ambiente universitario e alle modalità di apprendimento, con difficoltà temporanee, che trovano ostacoli nella progressione degli studi a causa di carenze di tipo metodologico e di autogestione dello studio, che intendono affrontare gli ostacoli e le conseguenti ansie ed emozioni tipiche del processo di studio e delle prove di esame, che intendono migliorare il proprio rendimento negli studi.<br>f. Tutorato Specializzato: servizio di supporto per studenti con disabilità o con disturbi specifici di apprendimento (DSA) il cui scopo è ridurre o eliminare gli ostacoli per garantire un adeguato inserimento nell'ambiente universitario (accompagnamento a lezione, recupero di appunti, intermediazione con i docenti, affiancamento allo studio, prenotazione dei posti a lezione, disbrigo pratiche amministrative e di segreteria e servizi di counselling psicologico). |
| **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.<br>Le condizioni di utilizzo per la validazione possono essere reali o simulate |
| **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.). | |
| **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 curriculare di un istituto di istruzione superiore nel suo complesso (valutazione istituzionale) o dei suoi programmi educativi (valutazione del programma).<br>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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| | | La valutazione può anche avere l'obiettivo di valutare l'efficacia della didattica attraverso la misurazione dei risultati di apprendimento degli studenti.<br>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).<br>Si basa su informazioni che vengono specificamente raccolte e interpretate per sostenere il giudizio. |
| **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.<br>Alcuni aspetti della valutazione sono importanti quando definiscono e operano sul concetto di verifica della qualità:<br>- il contesto (nazionale, internazionale, istituzionale);<br>- le modalità (autovalutazione, peer review, visite in loco);<br>- i livelli (ateneo, facoltà/struttura di coordinamento, dipartimento, Settore Scientifico-Disciplinare, individuale);<br>- i meccanismi (ricompense, politiche, strutture, culture);<br>- 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). |
| **Valutazione periodica** | Si intende la valutazione volta a misurare, l'efficienza, la sostenibilità economico-finanziaria delle attività e i risultati conseguiti dalle singole università nell'ambito della didattica, della ricerca in coerenza con gli standard e le Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG) e tenuto conto degli obiettivi della programmazione triennale del Ministero, sulla base degli indicatori di cui all'allegato E del D.M. 1154/2021. | |
| **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. |
| **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 (*peers*) 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.<br>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. |

| TERMINE | DEFINIZIONE | APPROFONDIMENTO |
|---|---|---|
| **Verifica (Verification)** | Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati. | |
| **Visione** | Come l'organizzazione intende essere in futuro, quello che vuole fare e dove vuole andare. | L'aspirazione di ciò che un'organizzazione universitaria intende diventare come espressa dal suo Sistema di Governo con riferimento alle sue missioni (didattica, ricerca, terza missione/impatto sociale, altre attività istituzionali e gestionali. |