



Il Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo



Sommario

1. Premessa	3
2. La cultura della Assicurazione della qualità nell'Ateneo: breve excursus	4
3. Struttura organizzativa del Sistema di Assicurazione della Qualità.....	4
4. Il Sistema di Gestione e Assicurazione della Qualità	6
5. Processi di Indirizzo.....	6
5.1 Definizione delle Politiche	6
5.2 Consultazione delle Parti Interessate	7
6. Processi Operativi	7
6.1 Pianificazione e Programmazione delle Attività	7
6.2 Individuazione delle Risorse	8
6.3 Realizzazione delle Attività	8
7. Monitoraggio	8
8. Supervisione.....	8
9. Miglioramento	9
10. Valutazione interna	9

1. Premessa

Il presente documento contiene la descrizione dei principali processi e sottoprocessi che caratterizzano il sistema di Gestione e Assicurazione della Qualità di Ateneo, nonché la rappresentazione delle relazioni tra i processi. Di seguito si farà utilizzo dei seguenti acronimi:

Acronimo	Nome per esteso
ANVUR	Agenzia Nazionale per la Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione della Qualità
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento
CAV-CdS	Commissione di Auto-Valutazione del Corso di Studio
CAV-Dip	Commissione di Auto-Valutazione del Dipartimento
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdS	Corso di Studio o aggregazione di Corsi di Studio
CI	Comitato di Indirizzo
CoCdS	Consiglio di Corso di Studio/Classe/Interclasse
CoDip	Consiglio di Dipartimento
CoFac	Consiglio di Facoltà
CPDS-Fac	Commissione Paritetica Docenti-Studenti di Facoltà
CRUI	Conferenza dei Rettori delle Università italiane
CUN	Consiglio Universitario Nazionale
DG	Direttore Generale
DIRDID	Direzione per la Didattica e l'Orientamento
DirDip	Direttore di Dipartimento
DIRICTER	Direzione per la Ricerca e il Territorio
DIRPOP	Direzione Personale, Organizzazione, Performance
DIRSID	Direzione Sistemi, Infrastrutture, Dati
FFO	Fondo di Finanziamento Ordinario
GiuDip	Giunta del Dipartimento
MD	Manager Didattico
MUR	Ministero dell'Università e della Ricerca
NVA	Nucleo di Valutazione dell'Ateneo
PQA	Presidio della Qualità di Ateneo
PTA	Personale tecnico-amministrativo
RAD	Regolamenti Didattici di Ateneo (Ordinamento didattico)
RQ-CdS	Referente per la Qualità del Corso di Studio
RQ-Dip	Referente per la Qualità del Dipartimento
RQ-Fac	Referente per la Qualità della Facoltà
RRC	Rapporto di Riesame Ciclico
SA	Senato Accademico
SegrDip	Segreteria amministrativa del Dipartimento
SMA	Scheda di Monitoraggio Annuale
SUA-CdS	Scheda Unica Annuale del Corso di Studio
SUA-RD	Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale
SUA-TM	Scheda Unica Annuale Terza Missione
VQR	Valutazione Qualità della Ricerca

2. La cultura della Assicurazione della Qualità nell'Ateneo: breve excursus

L'Università degli Studi di Cagliari ha mostrato presto sensibilità e interesse per i temi della Qualità partecipando con alcuni CdS ai progetti Campus e Campus-One, promossi dalla CRUI, attuando il progetto Campus-Unica e dotandosi di un Centro per la Qualità dell'Ateneo (DR n. 114 del 09/12/2009).

In attuazione della [Legge 240 del 30/12/2010](#), lo [Statuto dell'Ateneo](#), in vigore dal 01/05/2012, e sottoposto a successive modifiche, prevede il Nucleo di Valutazione (NVA) tra i suoi Organi, il Presidio della Qualità (PQA) tra gli altri Organismi dell'Università, e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti della Facoltà (CPDS-Fac) nella sezione relativa alle Strutture didattiche e di ricerca. La Facoltà è indicata come struttura di raccordo tra più Dipartimenti con funzioni di coordinamento e razionalizzazione delle attività didattiche.

Con delibera del SA del 24/09/2012 e successivo [D.R. n. 9 del 03/10/2012](#), l'Università di Cagliari ha individuato presso il Centro per la Qualità dell'Ateneo il Presidio per la Qualità di Ateneo, l'organismo incaricato di promuovere e attuare le procedure necessarie per l'AQ, come definito nel [D.M. 47/2013](#) e nel [Documento attuativo ANVUR-AVA del 09-01-2013](#) in cui è prevista l'istituzionalizzazione del sistema di AQ e vengono attribuite al NVA ulteriori competenze rispetto a quanto previsto dalla normativa precedente.

Con delibera n°44/13 del 22/04/2013, il SA ha approvato: il primo *Documento sulla politica della qualità dell'Ateneo di Cagliari*, aggiornato successivamente e integrato nel [Documento Strategico di Programmazione Integrata 2017-21](#) (aggiornato annualmente); l'istituzione della Commissione di Auto-Valutazione del corso di studio (CAV-CdS), con le funzioni di Commissione di Gestione dell'AQ, prevista dal Documento ANVUR-AVA - Gennaio 2013 e dal D.M. 47 del 30/01/2013 Allegato A, sostituito dal DM 06/2019 e quest'ultimo dal [D.M. n. 1154 del 14/10/2021](#); la figura del Referente per la Qualità del CdS (RQ-CdS), con funzioni di raccordo tra PQA e CdS.

Nel tempo, la parziale sovrapposizione tra Centro per la Qualità dell'Ateneo e Presidio per la Qualità di Ateneo ha evidenziato alcune lacune sia di tipo organizzativo che di comunicazione verso le varie componenti dell'Ateneo rispetto alle loro funzioni.

Per ovviare a tali inconvenienti, recependo sostanzialmente la proposta elaborata dai Consiglieri del Centro per la Qualità dell'Ateneo / Presidio per la Qualità di Ateneo, con delibera del SA del 21/09/2015, è stato soppresso il Centro per la Qualità dell'Ateneo e istituito il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), approvando anche il suo [Regolamento](#), successivamente modificato per tener conto delle evidenze organizzative sopraggiunte.

Con la delibera del SA del 28/03/2017 è stata istituita la Commissione di Auto-Valutazione del Dipartimento (CAV-Dip) con il compito di gestire l'AQ del Dipartimento.

Con la modifica dell'art. 40 dello Statuto, entrata in vigore da febbraio 2019, si è provveduto a superare le criticità nella composizione della CPDS-Fac, evidenziate in precedenza sia dal NVA che dal PQA e ribadite nel [Rapporto ANVUR di Accreditamento periodico](#), approvato dal Consiglio Direttivo il 10/10/2018.

L'impegno allo sviluppo di un Sistema di AQ che sia efficace e coinvolga tutte le strutture organizzative dell'Ateneo è riscontrabile, oltre che nell'attenzione al miglioramento continuo, nella recente istituzione della figura del Delegato del Rettore per la qualità dei processi e dei servizi ([D.R. n. 1383 del 03/12/2021](#)).

3. Struttura organizzativa del Sistema di Assicurazione della Qualità

Le funzioni, i compiti e le responsabilità degli Organi (Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico, Nucleo di Valutazione, Direttore Generale) e delle Strutture (Dipartimenti, Facoltà, Corsi di studio, etc.) dell'Ateneo sono definite nello [Statuto](#) e nel [Regolamento didattico](#) e quelle del PQA nel suo [Regolamento](#). Ulteriori specifiche funzioni, compiti e responsabilità, in particolare del NVA e delle CPDS-Fac,

nella AQ sono anche definite nel Documento ANVUR-AVA - Gennaio 2013 e nelle [Linee guida per l'Accreditamento Periodico delle Sedi delle Università e dei Corsi di Studio - Agosto 2017](#).

Sulla base della struttura organizzativa dell'Ateneo ([Organigramma](#)), nella **Figura 1** sono individuati gli attori del sistema di AQ dell'Ateneo, sono schematizzate le loro interrelazioni e sono indicati i documenti essenziali, la cui redazione è prevista periodicamente.

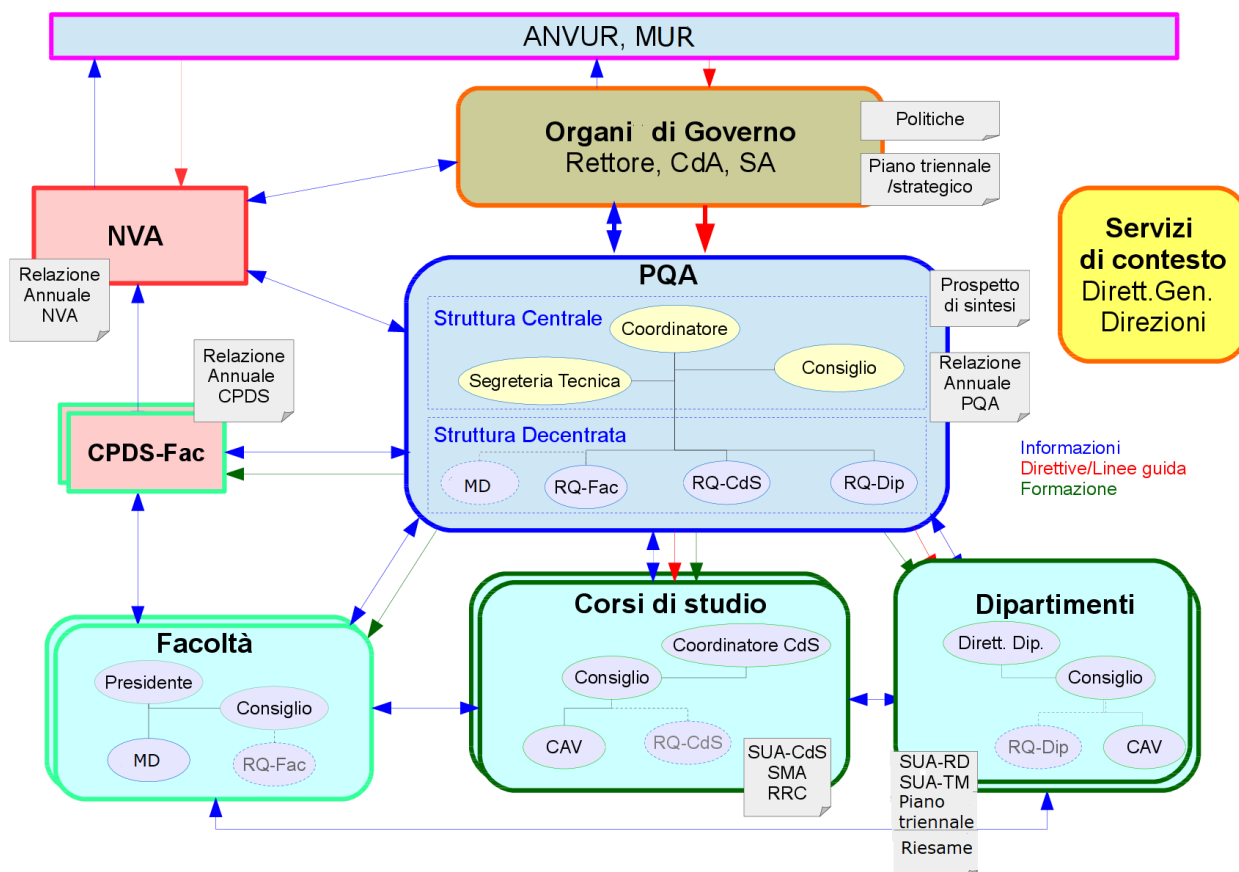


Figura 1 – Schema delle relazioni tra gli attori del sistema di AQ

I riquadri evidenziati con sfondo verde chiaro rappresentano gli attori preposti alla realizzazione delle finalità dell'Ateneo (didattica, ricerca e terza missione), mentre quelli evidenziati con sfondo rosa rappresentano gli attori a cui è devoluta una funzione di valutazione.

Nel riquadro con sfondo giallo sono sinteticamente rappresentati tutti gli attori che, all'interno dell'organizzazione dell'Ateneo, svolgono i servizi di contesto e, per semplicità di rappresentazione, nello schema non sono indicate le loro interazioni con gli attori direttamente coinvolti nel sistema di AQ.

Le frecce azzurre indicano il flusso di informazione, quelle rosse il flusso di direttive, linee guida e istruzioni, mentre quelle verdi indicano tutte le azioni di supporto e formazione riguardanti il sistema di AQ.

Le frecce bidirezionali rappresentano lo scambio di informazioni reciproco tra i vari attori, essenziale per un'efficace implementazione di un sistema di AQ, mentre le frecce monodirezionali rappresentano un'interazione in cui un attore fornisce informazioni, direttive, istruzioni e/o supporto a un altro attore.

Nel documento [Organizzazione e Gestione della Qualità a livello di Ateneo](#) è riportato il dettaglio delle funzioni, compiti e responsabilità degli Organi e delle strutture rappresentate nello schema in **Figura 1**.

4. Il Sistema di Gestione e Assicurazione della Qualità

L'Ateneo, nelle sue [Politiche](#), ha definito l'impegno a “promuovere e istituzionalizzare la Cultura della Qualità affinché questa non costituisca un mero adempimento burocratico ma sia integrata nell'organizzazione dell'Ateneo” evidenziando una organizzazione per processi del sistema Ateneo.

Nella **Figura 2** è sinteticamente rappresentato l'insieme dei principali processi e dei relativi sottoprocessi con cui può essere schematizzato il sistema Ateneo.

Sono evidenziati con sfondo grigio i due Processi di Indirizzo, cioè “Consultazione Parti Interessate” e “Definizione delle Politiche”, che definiscono il contesto socioeconomico e le politiche entro cui si devono sviluppare le attività dell'Ateneo connesse alle sue finalità istituzionali: didattica, ricerca e terza missione. Queste ultime sono sviluppate nei tre Processi Operativi evidenziati con sfondo verde chiaro, cioè “Pianificazione e Programmazione delle attività”, “Individuazione delle risorse”, “Realizzazione delle attività”. I Processi Operativi definiscono, pertanto, i programmi e le azioni che l'Ateneo attua per il conseguimento delle sue finalità didattiche, di ricerca e terza missione, nel rispetto delle proprie politiche e della propria programmazione pluriennale, tenendo conto delle esigenze del contesto socioeconomico in cui opera.

Uno dei processi che contribuiscono alla realizzazione delle finalità istituzionali dell'Ateneo è il “Macro-Processo dell’AQ”. Quest’ultimo può essere definito come il processo che, monitorando gli esiti delle attività e interpretandoli attraverso un modello organizzativo e tenendo conto delle politiche dell'Ateneo, fornisce gli elementi utili all'adattamento del sistema Ateneo al fine di un suo miglioramento continuo, volto a una sempre maggiore soddisfazione delle esigenze delle Parti Interessate. Esso è costituito da quattro processi fondamentali tra loro interagenti “Monitoraggio”, “Supervisione”, “Miglioramento” e “Valutazione interna”. I primi tre processi sono evidenziati con sfondo celeste, mentre il quarto con sfondo arancione e senza le connessioni con gli altri processi per esigenze di chiarezza grafica. Il Delegato del Rettore per la qualità dei processi e dei servizi ha la responsabilità del coordinamento generale. Sulla base degli esiti del monitoraggio e della valutazione, il Macro-processo dell’AQ interviene su tutti i processi dell'Ateneo fornendo indicazioni riguardo alle azioni da attuare per il miglioramento.

Tutti i processi principali rappresentati nella **Figura 2** possono essere scomposti in sotto-processi elementari, sotto la responsabilità dei vari attori del sistema di AQ di Ateneo.

5. Processi di Indirizzo

5.1 Definizione delle Politiche

La finalità del processo “Definizione delle Politiche” è quella di definire le linee programmatiche e gli obiettivi pluriennali che l'Ateneo e i Dipartimenti vogliono perseguire, tenendo conto delle risorse disponibili e degli obiettivi di sistema definiti dal MUR in ambito nazionale. Pertanto, viene tenuto conto del contesto socioeconomico e scientifico in cui operano l'Ateneo e i Dipartimenti e dei valori che sottendono ai comportamenti. Attraverso tale processo sono definite anche le responsabilità politiche e gestionali, nonché gli indicatori da utilizzare per valutare lo stato di raggiungimento degli obiettivi e le necessità di una loro eventuale rimodulazione. L'esito principale del processo sono i documenti di programmazione integrata pluriennale approvati da SA e CdA, e la responsabilità complessiva è in capo al Rettore.

Il processo “Definizione delle politiche” può essere scomposto nei due sottoprocessi “Definizione delle Politiche di Ateneo” e “Definizione degli Obiettivi del Dipartimento”. Il dettaglio dei due sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

5.2 Consultazione delle Parti Interessate

L'obiettivo del processo "Consultazione delle Parti Interessate" è quello di raccogliere le esigenze (di formazione, progresso tecnologico, sociali e scientifiche) della società e delle unità produttive, pubbliche e private presenti sul territorio, al fine di indirizzare adeguatamente le attività dell'Ateneo negli ambiti della didattica, della ricerca e della terza missione. Per conseguire tale obiettivo si fa ricorso a modalità di consultazione diretta o indiretta.

Il Processo di Consultazione delle Parti Interessate è strutturato sia a livello centrale che a livello di CdS, con la costituzione del [Comitato di Indirizzo di Ateneo](#) (CI-Ateneo) e dei Comitati di Indirizzo di Corso di Studio (CI-CdS). Il CI-Ateneo è funzionale ad acquisire una visione ampia e generale delle esigenze del contesto territoriale e nazionale nei tre ambiti di attività dell'Ateneo: didattica, ricerca e terza missione. Le responsabilità a livello centrale fanno riferimento al Rettore, ai Prorettori e ai Delegati, secondo le loro specifiche deleghe. I CI-CdS sono, invece, funzionali ad acquisire informazioni sulle esigenze formative, non solo in stretto ambito territoriale, in specifiche aree culturali. Alcuni Dipartimenti hanno proceduto alla istituzione di Comitati di Indirizzo di Dipartimento (CI-Dip), ma i processi che sovrintendono alle relazioni tra i gruppi di ricerca dell'Ateneo e i corrispondenti interlocutori nazionali e internazionali, volti a individuare le linee di ricerca sia di base che applicata, sono ancora non formalizzati.

Il processo "Consultazione delle Parti Interessate" può essere scomposto nei tre sottoprocessi "Individuazione delle esigenze del territorio", "Individuazione dei fabbisogni formativi" e "Acquisizione dei fabbisogni delle parti interessate". Il dettaglio dei tre sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

6. Processi Operativi

6.1 Pianificazione e Programmazione delle Attività

L'obiettivo del processo "Pianificazione e Programmazione delle Attività" è quello di individuare le varie attività che devono essere attuate per conseguire le finalità didattiche, di ricerca e terza missione, nonché la loro pianificazione. Tale processo è strettamente interconnesso con quello di "Individuazione delle Risorse" in una relazione circolare che, iterativamente, porta alla definizione delle attività ammissibili compatibilmente con le risorse disponibili nel periodo considerato. Le proposte delle strutture didattiche e di ricerca (Dipartimenti, Facoltà e CdS) vengono vagliate e successivamente acquisite e/o approvate dagli Organi di Ateneo (SA e CdA), sui quali ricade la responsabilità finale.

Il processo è, al momento, sufficientemente strutturato e formalizzato per quanto riguarda le attività di formazione e per alcune specifiche iniziative nell'ambito della terza missione. Per quanto riguarda l'ambito della ricerca è, invece, limitato alla definizione del piano annuale della ricerca da parte dei Dipartimenti, incluso nel sottoprocesso di "Definizione degli obiettivi del Dipartimento", in quanto l'attività di ricerca risente ancora di una parcellizzazione legata all'evoluzione storica delle modalità della ricerca universitaria e all'aleatorietà dei finanziamenti, acquisibili per la pressoché totalità attraverso bandi competitivi. In caso di una proposta di una nuova istituzione, il ruolo del CoCdS è svolto da un Comitato Promotore nominato dal CoDip proponente e, successivamente all'istituzione e attivazione del CdS, viene costituito il CoCdS. Il processo può essere scomposto nei cinque sottoprocessi "Definizione degli obiettivi formativi del CdS", "Progettazione ed erogazione del percorso formativo del CdS", "Programmazione delle attività didattiche del Dipartimento", "Programmazione delle attività didattiche dell'Ateneo" e "Programmazione delle attività di terza missione dell'Ateneo". Il dettaglio dei cinque sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

6.2 Individuazione delle Risorse

L'obiettivo del processo "Individuazione delle Risorse" è quello di stimare e successivamente di definire le risorse, sia finanziarie sia di personale, messe a disposizione dall'Ateneo per la realizzazione delle attività previste. Sulla base di dati storici e previsionali del finanziamento da parte del MUR e di altre risorse finanziarie rese disponibili da altri soggetti (ad esempio la Regione Sardegna), il CdA, acquisito il parere del SA, approva il bilancio provvisorio dell'Ateneo che alloca le risorse. Vengono, inoltre, definiti i criteri per la loro distribuzione tra le varie strutture dell'Ateneo, in funzione delle attività che devono essere attuate da queste ultime. La responsabilità complessiva del processo ricade sul CdA.

Il processo può essere scomposto nei seguenti tre sottoprocessi "Definizione e allocazione delle risorse dell'Ateneo", "Definizione delle risorse necessarie/previste del Dipartimento" e "Allocazione delle risorse della Facoltà". Il dettaglio dei tre sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

6.3 Realizzazione delle Attività

L'obiettivo del processo "Realizzazione delle Attività" è quello di intraprendere tutte le azioni necessarie per realizzare le attività didattiche, di ricerca e terza missione programmate e pianificate nel periodo considerato. A parte specifiche attività realizzate a livello centrale, la stragrande maggioranza delle attività vengono implementate dalle strutture didattiche e di ricerca secondo modalità specifiche. Pertanto, tale processo include una numerosità e varietà di sottoprocessi di cui sono responsabili le strutture deputate alla realizzazione. Data la numerosità delle attività didattiche, di ricerca e di terza missione realizzate annualmente dall'Ateneo non si ritiene opportuno, per esigenze di sintesi, fornire in questo documento il dettaglio di tutti i sottoprocessi connessi a tali attività. Poiché esse concorrono congiuntamente e sinergicamente al conseguimento delle finalità dell'Ateneo nel suo complesso, la responsabilità complessiva di tale processo è in capo al Rettore.

7. Monitoraggio

L'obiettivo del processo "Monitoraggio" è quello di rilevare informazioni e dati e presentarli in modo tale che consentano di misurare i livelli di prestazione e qualità espressi dal Sistema Ateneo per verificarne successivamente gli stadi di avanzamento; ciò consentirà di stabilire se siano state adottate soluzioni coerenti con le politiche dell'Ateneo e con le esigenze delle PI e definire quindi le eventuali azioni di miglioramento ("Supervisione"). Essendo vari gli aspetti da considerare nel valutare le attività dell'Ateneo, il processo di monitoraggio è suddiviso in sottoprocessi operanti in parallelo, nei quali svolge un ruolo significativo, anche di coordinamento, la rete dei Focal Point. La responsabilità complessiva del processo di monitoraggio è in capo al PQA che coordina l'attuazione degli otto sottoprocessi "Monitoraggio delle carriere degli studenti", "Monitoraggio delle opinioni sulla didattica erogata", "Monitoraggio del CdS", "Monitoraggio del sistema di AQ dei CdS", "Monitoraggio delle attività didattiche dell'Ateneo", "Monitoraggio delle attività di ricerca e terza missione", "Monitoraggio dei risultati delle attività di ricerca e terza missione del Dipartimento" e "Monitoraggio della AQ per le attività di ricerca e terza missione". Il dettaglio degli otto sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

8. Supervisione

L'obiettivo del processo "Supervisione" è quello di utilizzare gli esiti del processo "Monitoraggio" per conseguire i seguenti risultati: rilevare, anche attraverso il confronto con valori e comportamenti di

riferimento, punti di forza e aree da migliorare nei “Processi di Indirizzo” e nei “Processi Operativi”, nonché nel processo di AQ stesso; individuare le cause delle criticità; proporre le azioni di “Miglioramento”. Le attività relative al processo “Supervisione” si esplicano a vari livelli di responsabilità; pertanto, il processo complessivo può essere suddiviso in cinque sottoprocessi interagenti: “Riesame CdS”, “Gestione del sistema di AQ del CdS”, “Riesame del Dipartimento”, “Gestione del sistema di AQ del Dipartimento” e “Supervisione del sistema di AQ dell'Ateneo”. La responsabilità complessiva del processo “Supervisione” è in capo al PQA, che coordina l'attuazione dei singoli sottoprocessi, il cui dettaglio è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

9. Miglioramento

L'obiettivo del processo “Miglioramento” è mettere in atto le azioni di miglioramento individuate attraverso il processo “Supervisione”. Le attività relative al processo “Miglioramento” interessano varie aree e si esplicano principalmente su due livelli di responsabilità: centrale e decentrato; pertanto, il processo complessivo può essere suddiviso in sei sottoprocessi che operano in parallelo: “Definizione di linee guida e guide operative per l'AQ”, “Supporto”, “Formazione/Informazione”, “Miglioramento del CdS”, “Miglioramento del Dipartimento” e “Miglioramento del sistema di AQ di Ateneo”. Il dettaglio dei cinque sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**. La responsabilità delle attività a livello centrale è in capo al PQA, che assume anche la responsabilità complessiva del processo coordinando l'attuazione dei singoli sottoprocessi, mentre a livello decentrato la responsabilità è dei CdS o dei Dipartimenti, in funzione della specifica competenza. Gli Organi di Governo (Rettore, SA, CdA) hanno la responsabilità dell'approvazione degli atti normativi che definiscono il Sistema di AQ dell'Ateneo.

10. Valutazione interna

L'obiettivo del processo “Valutazione” è quello di accertare il grado con cui l'Ateneo realizza i propri obiettivi didattici, scientifici e di terza missione, seguendo metodologie, criteri e indicatori condivisi, elaborati in armonia con quelli definiti dall'ANVUR.

La responsabilità delle attività a livello centrale è in capo al NVA, che, mediante l'analisi dei dati di monitoraggio e tramite il confronto degli indicatori con opportuni valori di riferimento, verifica e valuta 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. Le valutazioni e le proposte per il miglioramento sono raccolte nella Relazione Annuale che viene trasmessa a MUR e ANVUR e resa nota a tutti gli attori dell'Ateneo, stimolando così la crescita della cultura della qualità nell'Ateneo e lo sviluppo del sistema di AQ.

La responsabilità delle attività a livello decentrato (CdS) è in capo alle CPDS-Fac, che esprimono un parere sullo svolgimento delle attività didattiche dei CdS, con particolare riferimento alla qualità percepita della didattica rilevata attraverso le opinioni degli studenti. Le CPDS-Fac provvedono alla redazione di una Relazione Annuale articolata per CdS e trasmessa ai CdS stessi, alla Facoltà, al NVA e al PQA, che provvede a rendere disponibili tutte le relazioni agli ulteriori attori interessati e in particolare agli Organi di Governo.

Il processo complessivo può essere suddiviso nei tre sottoprocessi “Valutazione del sistema di AQ dell'Ateneo”, “Valutazione della modalità ed esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureati”, “Valutazione della didattica del CdS - livello decentrato”. Il dettaglio dei tre sottoprocessi è riportato, sotto forma di collegamento ipertestuale, nella **Figura 2**.

Figura 2 – Schema dei processi principali e dei relativi sottoprocessi del sistema di gestione e di AQ di Ateneo, con rappresentazione dei flussi delle relazioni operative, di informazioni e dati e delle azioni per il miglioramento.

