

Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3



Aggiornamento del 4 novembre 2022

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	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 iniziale	Si intende l'autorizzazione concessa dal MUR ad istituire e attivare sedi e corsi di studio universitari.	L'Accreditamento iniziale viene concesso a seguito della verifica del possesso dei requisiti didattici, di qualificazione dei docenti e della ricerca, strutturali, organizzativi e di sostenibilità economico – finanziaria.
Accreditamento periodico	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.
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	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	
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; Sodsatisfacente; Parzialmente soddisfacente; Non soddisfacente).
Analisi SWOT	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 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.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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. Il NORD-EST le regioni Trentino – Alto Adige, Veneto, Friuli – Venezia Giulia, Emilia – Romagna. Il CENTRO le regioni Toscana, Umbria, Marche, Lazio. 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 (AQ)	Insieme dei processi e delle attività rivolti a dare fiducia che i requisiti della qualità saranno soddisfatti.	
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. 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.
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	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. Il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse di un'organizzazione costituisce in genere un pre-requisito fondamentale per il miglioramento continuo.
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. Il benchmarking implica passaggi specifici e procedure strutturate. Il benchmarking prevede un'analisi comparativa rispetto a criteri/punto di riferimento standard/good practice incentrata

Termine	Definizione	Approfondimento
		sulle strategie adottate e sull'attuazione di attività mirate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
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.
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.
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.	<p>La Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente.</p> <p>Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.</p> <p>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:</p> <p>a) individuare gli standard tecnologici e gli schemi descrittivi, quali i metadati 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.</p>
Ciclo PDCA	Ciclo di quattro fasi per realizzare il miglioramento continuo così come descritto da Deming: - <i>Plan</i> (pianificazione); - <i>Do</i> (esecuzione); - <i>Check</i> (controllo); - <i>Act</i> (azione, stabilizzazione e correzione).	<p>Il Ciclo PDCA è un modo per razionalizzare la gestione dell'organizzazione, attraverso la definizione della sequenza ottimale delle attività:</p> <p><i>Plan</i> – chiara definizione degli obiettivi che si intende raggiungere, partendo dalle esigenze dei destinatari cui tali obiettivi si riferiscono;</p> <p><i>Do</i> - esecuzione delle attività pianificate attraverso una corretta progettazione e gestione dei processi, monitorata dagli opportuni indicatori;</p> <p><i>Check</i> – verifica del risultato della pianificazione ed esecuzione, a fronte dei riferimenti assunti (obiettivi, confronti con gli altri, trend);</p> <p><i>Act</i> – adozione delle azioni conseguenti: correzioni, miglioramenti, stabilizzazione sui nuovi livelli di performance.</p>

Termine	Definizione	Approfondimento
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.	
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 erogano 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. 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.
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.	
Consenso	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

Termine	Definizione	Approfondimento
		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
Controllo della qualità	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.	
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 da 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.	
Corso di Studio	Ciclo di studi alla cui conclusione si ottiene un titolo di studio.	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.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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.	
Cultura della Qualità	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.	
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 (<i>knowledge and understanding</i>); conoscenza e capacità di comprensione applicate (<i>applying knowledge and understanding</i>); autonomia di giudizio (<i>making judgements</i>); abilità comunicative (<i>communication skills</i>); capacità di apprendere (<i>learning skills</i>).
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. 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.). 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

Termine	Definizione	Approfondimento
		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), 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). Tra gli interventi brevi effettuati dai corsisti si segnalano quelli effettuati, ad esempio, in ambienti di discussione o di collaborazione: web forum, blog, wiki. 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).	
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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); • professori a tempo determinato di cui all'articolo 1, comma 12 della Legge 230/05, con incarichi di durata triennale;

Termine	Definizione	Approfondimento
		<ul style="list-style-type: none"> • docenti a contratto ai sensi dell'art. 23 della L. 240/2010. <p>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.</p> <p>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.</p>
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.
Dottorato di ricerca	Titolo accademico <i>post lauream</i> , corrispondente al terzo ciclo dell'istruzione universitario.	
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.	
Efficacia	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	Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.	
Esigenza	Insieme delle aspettative e dei bisogni che una Parte Interessata ha nei confronti di un prodotto o di un servizio.	
Esperti coordinatori	Esperti che hanno il compito di coadiuvare il Presidente in tutte le fasi della procedura, garantendo una 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.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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. 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. L'obiettivo sia individuale sia collettivo di questo tipo di attività è l'acquisizione di conoscenza. In quanto momento principale di interazione collettiva, le e-tivities divengono l'elemento chiave dell'apprendimento online basato sul lavoro collaborativo. 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. 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.).
Evidenza	Informazioni che supportano un'affermazione o un'azione. È essenziale nella formulazione di un giudizio o di una conclusione.	
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.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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.	
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	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.
Indicatore	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). 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).
Infrastruttura	Sistema di mezzi, attrezzature e servizi necessari per il funzionamento di un'organizzazione.	
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.
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.	
Manager didattico	Unità di personale TA, presente generalmente a livello di struttura di raccordo/Dipartimento, che supporta il Coordinatore della struttura di	

Termine	Definizione	Approfondimento
	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.	
Mappatura dei processi	Rappresentazione del sistema organizzativo come un insieme di processi logicamente correlati e in continua evoluzione in funzione del contesto di riferimento, dell'assetto organizzativo e degli orientamenti strategici volto al perseguimento degli obiettivi istituzionali.	
Miglioramento continuo	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.
Missione	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.
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.
Nucleo di Valutazione (NdV)	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.
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). I criteri di assegnazione degli OFA vengono dunque formalizzati in apposito documento, di norma nel regolamento didattico del CdS.
Obiettivo	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.).

Termine	Definizione	Approfondimento
		<p>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.</p> <p>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.</p>
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.	
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Orientamento	Attività svolta per porre l'individuo in grado di prendere coscienza di 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.	<p>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.</p> <p>In ambito universitario l'orientamento può essere in ingresso in itinere e in uscita.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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</p>

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>	<i>Approfondimento</i>
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.	
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.
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 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.
Piano della Qualità	Documento che per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto specifica quali procedure e 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.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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	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.	
Politica per la qualità	Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità espressi in modo formale dal Sistema di Governo.	
Portatore di interesse / parte interessata (stakeholder)	Con il termine portatori di interesse o parti interessate (<i>stakeholders</i> o anche <i>interested parties</i>) 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.	<p>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.</p> <p>Con riferimento al sistema universitario i principali portatori di interesse individuati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ gli studenti e le loro famiglie; ✓ i laureandi e laureati; ✓ 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); ✓ 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.); ✓ le istituzioni nazionali con particolare riferimento al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, all'ANVUR e al CUN; ✓ le istituzioni universitarie, gli enti e i centri di ricerca, nazionali e internazionali; ✓ le istituzioni e gli enti locali con particolare riferimento alle Regioni, alle Provincie e ai Comuni di riferimento per le diverse sedi universitarie; ✓ 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 sovrintende 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

Termine	Definizione	Approfondimento
		e funzionamento del PQA sono autonomamente definiti dai singoli Atenei in funzione delle loro specificità e dimensioni.
Prestazione	Il risultato conseguito da un singolo individuo, un gruppo, un'organizzazione, un processo o un'attività.	
Procedura	Atti codificati ai fini dello svolgimento di un'attività o di un processo.	
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.
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata (input) in elementi in uscita (output e outcome) aggiungendo, se possibile, valore all'organizzazione.	
Processo chiave	Il processo chiave è un processo strategico per realizzare la "mission" aziendale.	
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.
Qualità	In generale il grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un prodotto o di un servizio soddisfa i requisiti.	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.
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 Accredimento periodico.
Rapporto di autovalutazione	Report descrittivo dei risultati dell'autovalutazione che include i punti di forza e le aree da migliorare di un'organizzazione.	
Regolamento didattico del CdS	Documento che regola lo svolgimento delle attività formative del ciclo di studi e in cui sono definiti: a) le denominazioni e gli obiettivi formativi dei Corsi di Studio, con l'indicazione delle relative classi di appartenenza; b) il quadro generale delle attività formative da inserire nei curricula; 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; 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.

Termine	Definizione	Approfondimento
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.
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.	
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: a. Presenza documentata delle attività di Assicurazione della Qualità per la sede (indicatore di Sede) e per il Corso di Studio (indicatore di Corso di Studio). Ciascuna Sede e ciascun Corso di Studio devono dimostrare la presenza del sistema di AQ. b. Presenza di un Presidio di Qualità di Ateneo (indicatore di Sede). In ogni Ateneo e ai fini della AQ dei Corsi di Studio e della ricerca dipartimentale dovrà essere presente un Presidio della Qualità - o una struttura con le stesse finalità - la cui complessità organizzativa sarà valutata sulla base della complessità dell'Ateneo. c. Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati (indicatore di Corso di Studio). Per ogni Corso di Studio dovranno essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi. d. Compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi dei Studio (indicatore di Corso di Studio). Ogni Corso di Studio dovrà debitamente compilare la SUA-CdS entro i termini stabiliti. e. 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.
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	Determinazione dello stato di un sistema, di un processo, di un prodotto, di un servizio o di un'attività	
Riesame Ciclico / Rapporto di riesame ciclico	Il riesame ciclico analizza l'intero progetto formativo essendo riferito all'intero percorso di una coorte di studenti. 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. Il Rapporto di Riesame ciclico: • mette in luce principalmente la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato dal Corso di Studio per conseguirli

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>	<i>Approfondimento</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • 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. • è redatto da un gruppo ristretto, denominato Gruppo di Riesame (che deve comprendere una rappresentanza studentesca) e approvato dal CdS.
<p>Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità</p>	<p>Determinazione dello stato del Sistema, di Assicurazione della Qualità per valutarne l' idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia nell'attuazione della Politica per la Qualità dell'Ateneo e dei relativi processi e attività e nel conseguimento degli obiettivi stabiliti.</p>	<p>Il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità 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, per determinare l' idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità per conseguire gli obiettivi stabiliti.</p> <p>Il riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Assicurazione della Qualità; - i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi della qualità definiti dall'Ateneo; - le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità comprese le informazioni relative a: soddisfazione degli studenti e informazioni di ritorno dai portatori di interesse, misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti, prestazioni dei processi e dei servizi, risultati del monitoraggio, non conformità rilevate ed efficacia delle azioni di miglioramento, risultati delle audizioni di CdS e Dipartimenti, ecc; - l'adeguatezza delle risorse; - l'analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento. <p>I risultati in uscita del riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità devono comprendere decisioni e azioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opportunità di miglioramento Sistema di Assicurazione della Qualità; - esigenze di modifica al Sistema di Assicurazione della Qualità; - risorse necessarie <p>L'Ateneo deve documentare le modalità di svolgimento e i risultati conseguiti con il Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità.</p> <p>La periodicità "naturale" del riesame del Sistema di AQ è quella annuale con una collocazione nel periodo novembre-dicembre a valle della stesura della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e di quella del PQA e in tempo utile per attuare le modifiche conseguenti in occasione della definizione degli aggiornamenti del sistema di pianificazione strategica e del PIAO e, se necessario del Riesame del Sistema di Governo.</p>

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>	<i>Approfondimento</i>
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Il riesame del Sistema di Governo deve essere pianificato e condotto prendendo in considerazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità; - i cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il conseguimento degli obiettivi (strategici e operativi) dell' Ateneo; - le informazioni sulle prestazioni e sull' efficacia del Sistema di Assicurazione della Qualità così come risultanti dal Riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità; - l' adeguatezza delle risorse; - l' analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento. <p>I risultati in uscita del riesame del Sistema di Governo devono comprendere decisioni e azioni relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opportunità di miglioramento del Sistema di Governo e/o del Sistema di Assicurazione della Qualità; - esigenze di modifica al Sistema di Governo e/o al Sistema di Assicurazione della Qualità; - risorse necessarie <p>L' Ateneo deve documentare le modalità di svolgimento e i risultati conseguiti con il Riesame del Sistema di Governo.</p> <p>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.</p>

Termine	Definizione	Approfondimento
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 studente deve possedere al termine del Percorso formativo.	Oltre alle due categorie di “conoscenza e comprensione” e “capacità di applicare conoscenza e comprensione” previste dalla SUA-CdS, includono abilità trasversali individuate come “capacità di giudizio”, “abilità comunicative”, “capacità di apprendimento” (Descrittori di Dublino).
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 University, 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.	
Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS)	Documento funzionale alla progettazione, alla realizzazione, alla gestione, all’autovalutazione e alla riprogettazione del CdS.	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	Si intende l’insieme delle strutture didattiche o di ricerca dell’Università collocate nel medesimo Comune.	
Sede decentrata	La sede decentrata è quella in cui le strutture didattiche o di ricerca sono collocate in un Comune diverso rispetto al Comune in cui è situata la sede legale dell’Università.	

Termine	Definizione	Approfondimento
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.
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 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.	
Sistema di gestione	Sistema di gestione: sistema (struttura organizzativa, processi e procedure) per stabilire obiettivi e politiche e per conseguire gli obiettivi stabiliti.	
Sistema di gestione per la qualità	Modalità con cui un'organizzazione (produttrice di beni o fornitrice di servizi) definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e le proprie attività al fine di individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati e nel contempo impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.	
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.
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.	
Standardizzazione	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	
Strategia	Piano per conseguire un obiettivo di lungo termine e complessivo (obiettivo strategico).	

Termine	Definizione	Approfondimento
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	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.	
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: formazione di base (a), caratterizzante (b), affine o integrativa (c), a scelta autonoma dello studente (d), legate alla prova finale e alla verifica della conoscenza della lingua straniera (e), 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 sesto anno del Corso. 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 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.	
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). Tutor disciplinari di corsi prevalentemente o integralmente a distanza, che svolgono la loro attività nelle classi virtuali. 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.)

Termine	Definizione	Approfondimento
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.	<p>Per assicurare tali forme di supporto, gli Atenei possono promuovere l'attivazione di diverse tipologie di tutorato didattico quali ad esempio:</p> <p>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 l'organizzazione dello studio e del piano degli esami, la partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>
Valutazione	Elaborazione di un giudizio sul valore di un intervento, di un'organizzazione o dell'operato di un individuo sulla base di criteri e re espliciti.	Si basa su informazioni che vengono specificamente raccolte e interpretate per sostenere il giudizio.

<i>Termine</i>	<i>Definizione</i>	<i>Approfondimento</i>
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.	
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).