

**Relazione  
del Presidio della Qualità di Ateneo  
sulle attività svolte  
*settembre 2021 - luglio 2022***

**Preparazione, verifica, approvazione e diffusione**  
Presidio della Qualità  
*15/07/2022*

## Sommario

Composizione, organizzazione e funzioni del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA).....	4
<b>1. Attività di miglioramento e revisione del sistema di AQ.....</b>	<b>5</b>
1.1 Analisi della relazione finale della CEV a seguito della procedura di accreditamento periodico della sede e dei CdS e avvio dell'azione di revisione delle procedure di AQ.....	5
1.2 Analisi dei ruoli istituzionali del PQA e del NdV .....	5
1.3 Revisione del Manuale della Qualità .....	6
1.4 Definizione dei ruoli dei Responsabili per l'Assicurazione della Qualità (RAQ) presso i Dipartimenti .....	8
1.5 Analisi e revisione delle procedure relative alla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica dei corsi di studio (OPIS) .....	9
1.6 Analisi critica e revisione delle procedure per il monitoraggio dell'effettiva realizzazione delle azioni di miglioramento programmate nel Sistema di Assicurazione della Qualità .....	12
1.7 Analisi del nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3) ed elaborazione delle osservazioni utili per la redazione della versione finale dei Requisiti e delle nuove Linee guida per la realizzazione dei Sistemi di Assicurazione della Qualità degli Atenei e dei corsi di studio e per la loro valutazione ai fini dell'accREDITamento periodico.....	13
<b>2. Altre attività istituzionali .....</b>	<b>15</b>
2.1 Iniziative di informazione/formazione/indagine organizzate da enti/associazioni preposti alla diffusione di approfondimenti metodologici e buone pratiche in merito all'assicurazione della qualità negli Atenei .....	15
<b>3. Attività programmate .....</b>	<b>16</b>
3.1 Revisione delle linee guida predisposte dal PQA .....	16
3.2 Procedura segnalazione e reclami.....	16
3.3 Formazione continua RAQ.....	16

## Acronimi

ANVUR: Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca

AQ: Assicurazione della Qualità

ASI: Area Sistemi Informativi

AVA: Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredитamento

CdA: Consiglio di Amministrazione

CdL-CdLM: Corso di Laurea - Corso di Laurea Magistrale

CdS: Corso di Studio

CEV: Commissione di Esperti di Valutazione ANVUR

CoNVUI: Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione delle Università Italiane

CoNPAQ: Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità di Ateneo

CPDS: Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti

ENQA: *European Association for Quality Assurance in Higher Education*

EQAR: *European Quality Assurance Register*

MdQ: Manuale della Qualità

MUR: Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

NdV: Nucleo di Valutazione

OPIS: OPInioni degli Studenti

PQA: Presidio della Qualità di Ateneo

RAQ: Responsabili per l'Assicurazione della Qualità presso i Dipartimenti

SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale

SA: Senato Accademico

SAQ: Sistema di Assicurazione della Qualità

SUA-CdS: Scheda Unica Annuale del Corso di Studio

SUA-RD: Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale

## Composizione, organizzazione e funzioni del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) è un organismo interno con funzioni di promozione della cultura della qualità nell'Ateneo, in materia di didattica, ricerca e terza missione. Il PQA realizza attività di sorveglianza e monitoraggio dei processi di Assicurazione della Qualità (AQ), di promozione del miglioramento continuo della qualità e supporto alle strutture e agli organi di governo dell'Ateneo nella gestione dei processi per l'AQ.

Il precedente PQA ha terminato il suo incarico nel dicembre 2020. Nel 2021 il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno ritenuto opportuno costituire il nuovo Presidio della Qualità di Ateneo con rinnovati criteri di composizione. Il nuovo PQA prevede infatti una composizione ridotta in termini numerici rispetto alla precedente, al fine di agevolare i processi di organizzazione interna del lavoro: cinque docenti esperti nelle procedure e nei processi di AQ, con diversi background corrispondenti alle quattro macroaree scientifico-disciplinari dell'Ateneo.

Con Decreto Rettorale n. 1247/2021 del 01/09/2021, la composizione del PQA è stata rinnovata come segue:

*prof. Riccardo Angelini (Coordinatore)*, Dipartimento di Scienze (area delle scienze matematiche, fisiche e naturali)

*prof. Alessandro Calvi*, Dipartimento di Ingegneria (area delle scienze tecnologiche)

*prof.ssa Elisa De Roberto*, Dipartimento di Studi Umanistici (area delle scienze umanistiche)

*prof. Francesco Rimoli*, Dipartimento di Giurisprudenza (area delle scienze giuridico-politico-economiche)

*prof. Giovanni Maria Vecchio*, Dipartimento di Scienze della Formazione (area delle scienze umanistiche).

Il Presidio della Qualità ha iniziato i lavori nel Settembre 2021 e opererà nella suddetta composizione sino al 31/10/2025.

Il PQA opera con il supporto tecnico-amministrativo degli uffici competenti, in particolare della dott.ssa Enrichetta Librandi e del sig. Giorgio Fizzotti in servizio presso l'Area Affari Generali, e ha il costante supporto della competenza del dott. Alberto Apruzzese, responsabile dell'Area Affari Generali e Didattica.

Il PQA è dotato di una casella di posta elettronica istituzionale ([presidio.qualita@uniroma3.it](mailto:presidio.qualita@uniroma3.it)) per gestire tutte le comunicazioni, sia interne che esterne, e di un'area web ad accesso riservato, impiegata per la condivisione della documentazione interna.

Nel periodo oggetto della presente relazione il PQA si è riunito nelle seguenti date: 23 Settembre 2021, 28 Ottobre 2021, 2 Dicembre 2021, 27 Gennaio 2022, 22 Febbraio 2022, 29 Marzo 2022, 26 Aprile 2022, 3 Maggio 2022, 6 Giugno 2022, 15 Luglio 2022. È inoltre stata svolta una riunione congiunta con il Nucleo di Valutazione (NdV) in data 15 Ottobre 2021 e un'altra in data 30 giugno 2022. Sono stati altresì svolti incontri con i Responsabili per l'Assicurazione della Qualità dei singoli Dipartimenti (RAQ) nelle seguenti date: 17 Gennaio, 24 Gennaio e 7 Marzo 2022.

## 1. Attività di miglioramento e revisione del sistema di AQ

### 1.1 Analisi della relazione finale della CEV a seguito della procedura di accreditamento periodico della sede e dei CdS e avvio dell'azione di revisione delle procedure di AQ

Il PQA ha effettuato un'approfondita analisi delle relazioni preliminare e finale della CEV, in particolare per la parte riguardante l'accreditamento periodico della sede, rilasciata in seguito alla visita in loco del 23-30 novembre 2020. Il PQA, pur riconoscendo che specifiche procedure richiedano di essere maggiormente delineate e strutturate al fine di consolidare il percorso di miglioramento dell'AQ, in particolare quelle relative al punto di attenzione R1.A.3 "Revisione Critica del funzionamento del sistema di AQ", non condivide appieno il giudizio della CEV riguardo a questo specifico punto di attenzione, e ipotizza che esso possa essere scaturito almeno in parte dal modo in cui la CEV ha interpretato il ruolo istituzionale del PQA (vedi punto successivo). Il PQA ha quindi avviato una analisi di revisione critica dei punti di forza e di attenzione, delle procedure, dei ruoli degli attori, dei documenti di supporto al processo di AQ, anche tenendo conto delle raccomandazioni e suggerimenti espressi nella relazione 2021 del NdV e della relazione della CEV, focalizzando le proprie azioni di revisione dell'intero Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ), relativamente alle sue specifiche funzioni, come segue:

- a) Analisi dei ruoli istituzionali del PQA e del NdV (come dettagliato nel punto 1.2 della presente relazione)
- b) Revisione del Manuale della Qualità (punto 1.3)
- c) Definizione dei ruoli dei Responsabili per l'Assicurazione della Qualità (RAQ) presso i Dipartimenti (punto 1.4)
- d) Analisi e proposte di revisione delle procedure relative alla rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS) sulla didattica dei corsi di studio (punto 1.5)
- e) Revisione delle procedure per il monitoraggio dell'effettiva realizzazione delle azioni di miglioramento nel Sistema di Assicurazione della Qualità (punti 1.4 e 1.6).

### 1.2 Analisi dei ruoli istituzionali del PQA e del NdV

In occasione della prima riunione del PQA del 23/09/2021, con la presenza del Prorettore alle attività di Didattica prof. Paolo Atzeni, e della riunione congiunta NdV/PQA del 15/10/2021 si è analizzata la problematica dei rispettivi ruoli istituzionali del PQA e del NdV, anche sulla base dell'analisi della relazione della CEV di cui al punto precedente. Si cita a riguardo un tratto del suddetto documento riguardante le relazioni annuali del precedente PQA: *"Esse non riportano informazioni relative a efficacia e impatto delle azioni effettuate dall'ateneo in conformità al sistema di AQ"*. Nel corso dell'analisi e del prezioso confronto è emerso che la CEV, nell'esprimere tale giudizio, sembrerebbe aver attribuito al PQA compiti istituzionali, in particolare quelli relativi al monitoraggio dell'efficacia e dell'impatto delle azioni effettuate nell'ambito delle proprie funzioni relative al SAQ, che dovrebbero essere invece più aderenti a quelli del NdV. In particolare si è condivisa l'interpretazione che il PQA non debba essere considerato un "secondo NdV" e che debba invece espletare un controllo del recepimento delle procedure da parte degli attori coinvolti e verificare che queste, e le azioni collegate, siano state realmente effettuate (*i.e.* si interpreta "efficacia e impatto" delle azioni effettuate nel senso di verifica dell'effettiva presa in carico di esse nell'ambito delle procedure di AQ) senza entrare nel merito della valutazione dei risultati scaturiti

dalla realizzazione delle azioni inerenti la specifica procedura che si ritiene invece sia compito del NdV.

La problematica è stata nuovamente discussa con il NdV nominato a Febbraio 2022, nella seduta congiunta del 30 Giugno 2022, per un confronto sull'argomento e per una riflessione condivisa sui rispettivi ruoli istituzionali.

### 1.3 Revisione del Manuale della Qualità

L'attuale [Manuale della Qualità di Ateneo](#) (MdQ) è in vigore dal Giugno 2019 e successivamente sono state attuate alcune revisioni formali da parte del precedente PQA. Era previsto un aggiornamento annuale, sulla base dei risultati delle attività di riesame e di monitoraggio effettuate ai vari livelli del SAQ e una revisione complessiva a tre anni. Il rinnovato PQA ha avviato, sin dal suo insediamento, un'analisi di revisione degli aspetti formali e dei contenuti del MdQ già nella prima riunione anche in osservanza dell'invito del NdV (relazione Annuale del NdV del 2021) e delle osservazioni della CEV, come di seguito dettagliato:

- a) È stata effettuato innanzitutto un esame del MdQ al fine di evidenziare eventuali carenze del documento negli aspetti formali, linguistici e di chiarezza ed eliminare eventuali ridondanze. I membri del Presidio accedono al documento in lavorazione proponendo le modifiche che poi vengono discusse nell'ambito delle riunioni del PQA.
- b) La CEV nella propria relazione finale ha osservato, relativamente al requisito R1.A.1, che *“le azioni e i relativi obiettivi risultano chiari in fase di definizione, ma devono essere delineati con maggiore chiarezza i criteri per la verifica del conseguimento degli obiettivi strategici”*, e, relativamente al requisito R1.A.3, che *“il Manuale della qualità definisce il ruolo degli organi di governo all'interno del sistema di AQ di Ateneo, ma dall'analisi delle fonti e dalla visita non è emerso con chiarezza come essi prendano in considerazione gli esiti dell'AQ al fine di tenere sotto controllo l'effettiva realizzazione delle proprie politiche in riferimento all'azione del PQA”*. A riguardo, il PQA ritiene che occorra definire meglio nel MdQ i processi messi in atto per la verifica del conseguimento degli obiettivi strategici, che sostanzialmente coincidono con i processi di revisione e aggiornamento del Documento di Programmazione Triennale dell'Ateneo e dei Dipartimenti. Ritiene inoltre che occorra definire meglio le parti del MdQ relative alla Ricerca e alla Terza Missione.
- c) Si ritiene necessario rivedere i grafici che, all'interno del MdQ, descrivono i processi del Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) anche in relazione alle revisioni dei processi di monitoraggio dell'effettiva presa in carico delle azioni proposte (vedi punto 1.6 della presente relazione).
- d) Il PQA ha inviato l'attuale bozza del MdQ ai RAQ dei Dipartimenti, per accogliere da questi eventuali ulteriori osservazioni, prima di procedere alla modifica della bozza stessa. I suggerimenti e le proposte di modifica sono stati analizzati nella riunione del PQA del 27/01/2022. A seguito di tale opera di analisi si è deciso di apportare al testo del Manuale, come prima fase di revisione, le seguenti modifiche e mettere in atto specifiche azioni:

#### Modifiche

- nell'indice, per ciascun allegato elencato, inserire il rispettivo *link* al documento pubblicato sul sito web di Ateneo;

- unificare i capitoli 2 e 3 in un unico capitolo denominato 2. *Il Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ)*;
- aggiornare il grafico che descrive il sistema di assicurazione della qualità ed eventualmente modificarlo suddividendolo in più parti;
- unificare la descrizione degli attori del sistema di assicurazione della qualità (SAQ), che attualmente appare replicata nei capitoli 2 e 3, inserendola una sola volta all'interno del suddetto, riorganizzato, capitolo 2 e integrandola con la descrizione del ruolo che ciascun attore svolge in ciascun processo (didattica, ricerca e terza missione). In alternativa il ruolo specifico ricoperto in ciascun processo può essere brevemente riportato all'inizio della descrizione del processo stesso;
- suddividere l'elenco degli attori distinguendo fra attori interni ed esterni;
- aggiornare la definizione del Presidio della Qualità, anche in relazione alle problematiche discusse nel punto 2 della presente relazione;
- inserire la definizione di "Scuola";
- nella parte relativa all'elenco dei principali documenti del SAQ, modificare e riunire, aggiornandole, le due definizioni di "Documento di programmazione triennale" e di "Piano Strategico di Ateneo";
- per ciascuno dei documenti presenti nel suddetto elenco, inserire il rispettivo *link* al documento pubblicato sul sito web di Ateneo.

### Azioni

- mettere a punto la cronologia relativa di compilazione dei documenti di AQ a livello dei CdS: al fine di ottimizzare i processi di AQ, una delle prime azioni svolte dall'attuale Presidio è stata quella di posticipare la scadenza calendarizzata della relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) dopo la metà di gennaio (in precedenza prevista per fine ottobre), in modo da consentire alle CPDS di poter analizzare e discutere nella relazione non solo i dati più recenti delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) ma anche i commenti sintetici alle schede di monitoraggio annuale predisposte dai vari gruppi di riesame dei CdS (la cui scadenza è fissata per la fine di novembre). Inoltre, con la nuova calendarizzazione della relazione annuale della CPDS, le Commissioni Paritetiche potranno giovare anche dei dati aggregati per singolo insegnamento (e non più solo di quelli aggregati per CdS e per Dipartimento) relativi ai risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti dei corsi di studio (OPIS) e ancor più nello specifico, dei documenti predisposti dai singoli CdS e/o degli estratti dei verbali dei Consigli di Dipartimento in cui dovrà essere previsto un punto all'ordine del giorno relativamente alla discussione sulle risultanze della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica.
- formulare la bozza di una procedura riguardante le segnalazioni e i reclami, cui si fa riferimento nella sezione 3.2.2 del MdQ. Questo aspetto è stato oggetto di uno specifico rilievo nella relazione della CEV. Si precisa che il PQA del precedente mandato aveva avviato un'analisi per la formulazione di una procedura riguardante le segnalazioni e i reclami. Il Presidio allora in carica decise poi di rinviare l'approfondimento della questione ai successori nel prossimo mandato, dal momento che l'argomento richiedeva una necessaria consultazione con la Direzione e gli Uffici deputati a questo tipo di attività. La prof.ssa Ginevra Salerno, RAQ del Dipartimento di Architettura e che faceva parte della commissione incaricata dal precedente PQA di redigere una bozza di regolamento relativa a tale procedura, ha trasmesso all'Ufficio di supporto dell'attuale Presidio la bozza di regolamento e altri documenti relativi a esempi di procedure e regolamenti simili, adottati presso altri atenei italiani. Il PQA organizzerà un incontro su questo argomento con il dott. Rispoli, Dirigente per l'Area Anticorruzione, Trasparenza e Rapporti con il Pubblico, con il dott. Apruzzese e l'Ufficio di supporto al PQA per approfondire le importanti implicazioni che tale procedura riveste.

- analizzare e revisionare, ove opportuno, tutte le linee guida allegate al MdQ anche in relazione al nuovo modello AVA3.

In occasione della presentazione del nuovo sistema AVA 3, effettuata dal prof. Massimo Tronci, membro del Consiglio Direttivo dell'ANVUR, nel corso dell'assemblea ordinaria annuale del Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione delle Università Italiane (CoNVUI), tenutasi il 22 Aprile u.s. e nel corso del *workshop* del Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità (CoNPAQ) del 25 Maggio u.s., il PQA ha preso atto che nel nuovo sistema di accreditamento AVA 3 vi è una generale riorganizzazione dei requisiti, dei relativi punti di attenzione e aspetti da considerare. Vi sono inoltre importanti novità che riguardano il rapporto fra obiettivi strategici, Piano Integrato e Bilancio, e la presenza di alcuni punti di attenzione specificatamente dedicati all'accREDITAMENTO dei dottorati di ricerca.

Alla luce di queste importanti riorganizzazioni del nuovo sistema AVA i componenti del Presidio osservano che certamente sarà necessario modificare sia le linee guida finora predisposte, sia il MdQ per renderli coerenti con il nuovo sistema AVA e, pertanto, pur continuando l'opera di revisione del MdQ negli aspetti formali, linguistici, di chiarezza e ridondanza, rinviando l'aggiornamento definitivo del Manuale a un momento successivo alla pubblicazione delle linee guida di AVA 3.

#### 1.4 Definizione dei ruoli dei Responsabili per l'Assicurazione della Qualità (RAQ) presso i Dipartimenti

L'attuale PQA è stato costituito con rinnovati criteri di composizione (si veda pagina 4).

Questa nuova configurazione è stata strategicamente predisposta per massimizzare l'efficacia delle attività di supporto per il miglioramento continuo dei processi di AQ nello svolgimento delle tre missioni istituzionali dell'Ateneo: la didattica, la ricerca, e la terza missione. Nel contempo il nuovo assetto organizzativo ha richiesto una revisione dei ruoli e delle responsabilità dei diversi attori coinvolti nei processi di AQ. Fra questi, quello che assume ora un ruolo ancor più strategico di raccordo operativo tra PQA, Dipartimento e Corsi di Studio è il Responsabile per l'Assicurazione della Qualità (RAQ) di Dipartimento, che interagirà con il PQA e con tutti gli attori coinvolti nei processi della AQ del rispettivo Dipartimento.

È stata quindi ridefinita la funzione dei RAQ presso i Dipartimenti (uno o più, in funzione della scelta del Dipartimento di individuare un solo RAQ o più RAQ dedicati ai tre ambiti Didattica, Ricerca, Terza Missione). Queste figure avranno un ruolo attivo nel supportare e monitorare il sistema di AQ dipartimentale, con particolare riferimento alle attività di consulenza per la preparazione dei documenti nell'ambito dei processi di AQ o della loro revisione (es.: recepimento delle linee guida predisposte dal PQA relative alla redazione del commento alla SMA, del RRC, della relazione della CPDS, eventuali osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare la redazione dei medesimi documenti per il successivo anno accademico), di verifica dell'implementazione delle azioni pianificate, nonché di formazione e informazione sulle procedure da adottare.

Come detto, il PQA ha promosso tre incontri (17/01-, 24/01- e 7/03/2022 e altri ne saranno programmati nel corso dell'anno) con i RAQ designati presso i Dipartimenti (otto Dipartimenti su tredici hanno individuato un RAQ unico per le tre aree di attività, Didattica, Ricerca e Terza Missione,



mentre i restanti cinque hanno individuato un responsabile per ciascuna area) con l'intento di informazione e formazione sulle attività programmate e sul SAQ.

È stata inoltre messa a disposizione dei RAQ tutta la documentazione necessaria, uno spazio sulla piattaforma *sharepoint* e un account di accesso, in modalità di sola lettura, al *Portale per la qualità delle sedi e dei corsi di studio*.

In questo modo il PQA, attraverso un'azione costante di reciproco e proficuo scambio di informazioni, sarà in grado di monitorare l'efficacia delle azioni dei RAQ in termini di reale controllo del recepimento delle procedure di AQ a livello locale e nel contempo potrà monitorare l'effettiva presa in carico delle azioni di miglioramento continuo delle attività di didattica, ricerca e terza missione programmate dagli attori del SAQ (vedi anche punto 1.6 della presente relazione).

Il PQA ha incaricato i RAQ di esaminare innanzitutto i commenti relativi ai dati e agli indicatori delle SMA, redatti dai gruppi di riesame dei corsi di studio, nonché le relazioni annuali delle CPDS nell'intento di verificare la rispondenza dei documenti alle linee guida predisposte dal PQA e, quindi, assicurare che soddisfino requisiti di chiarezza ed esaustività tali da poter fornire informazioni utili a tutti i soggetti che li utilizzeranno a vario titolo e cioè il NdV, la futura Commissione di Esperti di Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ma anche gli stessi Consigli di Dipartimento.

### 1.5 Analisi e revisione delle procedure relative alla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica dei corsi di studio (OPIS)

Il Presidio della Qualità, in osservanza della [Procedura per la distribuzione e la discussione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti \(OPIS\) sulla didattica](#), ha innanzitutto proposto ai Direttori di Dipartimento di porre all'ordine del giorno di una riunione nel mese di Dicembre 2021 del Consiglio di Dipartimento, un punto relativo alla discussione sulle risultanze della rilevazione OPIS in tempo utile per offrire alle CPDS un ulteriore elemento di valutazione, utile per la redazione delle loro relazioni annuali, prevista entro il 21 Gennaio 2022.

Il PQA ha dato inoltre avvio sin dalle prime riunioni all'analisi delle procedure riguardanti la rilevazione OPIS, attualmente adottate in Ateneo evidenziandone **punti di forza e di attenzione** (tempistica del rilievo, efficacia della comunicazione sull'effettiva utilità della rilevazione, tipologia e implicazioni della risposta aperta). Ha aperto inoltre un confronto con l'Area Sistemi informativi di Ateneo (ASI), nella persona dell'ing. Alessandro Masci, dirigente di area, con l'intento di analizzare le criticità ravvisate dal Nucleo di Valutazione e/o dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti nel processo di rilevazione delle OPIS.

L'esame della documentazione relativa alle OPIS, pubblicata nella sezione "[Procedura per la rilevazione delle opinioni degli studenti dei corsi di studio](#)" del sito di Ateneo, non evidenzia particolari punti critici. Molti dei limiti delle passate rilevazioni sono stati infatti risolti grazie al recepimento delle proposte operative formulate nel documento "Proposte del Presidio della Qualità in merito ai questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti", poi oggetto di [delibera da parte del SA e del CdA nel luglio 2016](#). Tuttavia, la [Relazione OPIS 2019-2020](#) redatta dal NdV, in particolar modo nel § 5.5, la [Relazione OPIS 2020-2021](#), nel § 5.6, e in parte alcune Relazioni CPDS 2020-2021 pongono attenzione su **tre** aspetti che potrebbero essere ulteriormente migliorati. Sono elencati di seguito, riportando per ogni punto le azioni intraprese e i suggerimenti formulati dal PQA

di concerto con l'Area Sistemi Informativi (ASI) riportate nella nota elaborata dalla prof.ssa Elisa De Roberto e presentata nel corso della riunione del PQA del 27/01/22 (allegato [Nota PQA OPIS](#)):

**1) Numero di questionari pervenuti:** attualmente le procedure adottate dall'Ateneo prevedono che la somministrazione dei questionari per la rilevazione OPIS avvenga una volta superati i 2/3 delle lezioni del corso di insegnamento e che i docenti sollecitino gli studenti frequentanti a compilare i questionari in GOMP, verificando prima della fine del corso il numero di questionari compilati, in modo tale da raccogliere un numero maggiore di questionari e di evitare eventuali valutazioni frettolose o poco consapevoli da parte degli studenti. La Relazione OPIS 2019-2020 evidenziava un leggero decremento nel numero di questionari compilati nell'ultimo a.a. (si era passati da 122.379 unità del 2018-2019 a 122.111 unità nel 2019-2020, a fronte di un numero invariato di studenti iscritti). La media di questionari compilati era di poco meno di 4 per ciascuno studente. Come rilevato dalla Relazione OPIS 2020-2021, nell'ultimo anno accademico il numero di questionari compilati, a fronte di una lieve crescita degli iscritti, è invece aumentato: la media è ora di 4,6 questionari per ciascuno studente, mentre il numero totale di questionari compilati è di 151.105 unità. Inoltre, si segnala l'uso della dicitura impropria "questionario di valutazione". L'area ASI ha provveduto a modificare il termine "valutazione" in "rilevazione dell'opinione" nei pochi luoghi in cui compariva. Sono state formulate inoltre ulteriori proposte di intervento: migliorare lo spazio e la qualità dell'informazione intorno alla procedura OPIS, Il PQA sottolinea la necessità che gli studenti procedano alla compilazione dei questionari durante la frequenza del corso e non al momento dell'esame, poiché quegli studenti che non compilano il questionario durante la frequenza delle lezioni e non si iscrivono all'esame nello stesso anno accademico in cui hanno seguito il corso vengono considerati come studenti non frequentanti. L'unico modo per non disperdere le opinioni degli studenti frequentanti è assicurarsi che compilino il questionario mentre frequentano. Tra le procedure che i Dipartimenti e i singoli docenti possono adottare per raggiungere questo risultato si segnalano:

- L'istituzione e la pubblicizzazione in ogni dipartimento di una settimana, in ciascuno dei due semestri, dedicata specificamente alla compilazione dei questionari per la rilevazione OPIS, iniziativa già proficuamente intrapresa presso il Dipartimento di Giurisprudenza, tramite un espresso invito dei singoli docenti agli studenti frequentanti a compilare il questionario on line durante l'orario di una delle lezioni della settimana prescelta. Si raccomanda ai docenti di evidenziare l'importanza della procedura e di assicurare gli studenti riguardo al suo completo anonimato. Si conferma l'opportunità di sensibilizzare gli studenti sulla rilevanza del questionario anche in altre occasioni, ad esempio durante le prime lezioni del semestre o, ove prevista, durante la Giornata di accoglienza delle matricole all'inizio di ogni anno accademico.
- Il controllo *in itinere* da parte dei docenti, e prima della fine del corso, del numero di questionari compilati (che ogni docente può ricavare dalla propria area GOMP).
- La creazione di materiale informativo da pubblicare nel Portale dello Studente in aggiunta al [Vademecum](#), attualmente incentrato esclusivamente sulla procedura informatica di compilazione dei questionari, e da distribuire nei dipartimenti (es. volantini dotati di QR code per accedere in maniera immediata al questionario).

**2) Numero e tipi di quesiti contenuti nei questionari:** La [Relazione annuale NdV \(2020\)](#), accogliendo i pareri delle CPDS, auspicava che l'estensione e i tempi di compilazione del questionario possano essere ridotti, limitando il numero dei quesiti, ma allo stesso tempo evidenziava l'importanza, per i titolari dei corsi, di conoscere le risposte ai quesiti a risposta aperta (*Quali aspetti dell'insegnamento*

la soddisfano? e Sulla base della sua esperienza indicare ulteriori criticità, suggerimenti, o altre indicazioni utili a migliorare lo svolgimento a distanza di questo insegnamento), la cui l'utilità è però al momento compromessa dalla mancata diffusione delle risposte ai docenti titolari del corso. Nelle relazioni di alcune CPDS i rappresentanti degli studenti ritengono necessaria l'introduzione di quesiti sui servizi bibliotecari e sulle prove di esame. Il primo punto (comunicazione dei dati dei quesiti a risposta aperta) è in via di risoluzione: il QA ha interloquuto con l'area ASI, che ha già iniziato a recuperare i dati della scorsa rilevazione e renderà disponibile ai docenti titolari del corso gli esiti dei quesiti a risposta aperta. Rispetto al secondo punto (modifica del numero dei quesiti e del contenuto degli attuali questionari), pur condividendo la necessità di rivedere nella sostanza il questionario OPIS, il PQA di concerto con l'ASI, sconsiglia interventi sui questionari in questo momento poiché si è in attesa della pubblicazione definitiva da parte dell'ANVUR delle nuove linee guida per la Rilevazione delle Opinioni Studenti ([ROS 2019](#)), già oggetto di [sperimentazione](#) in alcuni atenei. Non sembra economico intervenire in questo momento sui questionari, dal momento che l'Ateneo potrebbe essere chiamato a breve ad adeguare la rilevazione OPIS al nuovo modello ROS. In secondo luogo, rispetto alla possibilità di introdurre quesiti sui servizi bibliotecari e sulle prove di esame, si ricorda che il grado di soddisfazione degli studenti su questi aspetti è desumibile dai questionari AlmaLaurea.

**3) Diffusione dei risultati (tempistica e pubblicità):** CPDS e NdV individuano alcune criticità anche nelle tempistiche e nelle modalità di diffusione dei risultati, che potrebbero essere resi noti in maniera più efficace e in tempi più ristretti. Secondo quanto emerso dal colloquio con l'Ufficio Statistico e l'ASI, l'idea di diffondere prima di quanto già si faccia i risultati della rilevazione presso i docenti e i CdS, così che possano orientarne l'azione già nell'a.a. successivo, non è realizzabile. Verrebbero meno i tempi tecnici per ripulire i dati: mutuaioni e corsi singoli condizionano molto i risultati della rilevazione OPIS e richiedono un attento lavoro di pulizia dei dati da parte dell'Ufficio Statistico. Non si può neanche immaginare di anticipare la rilevazione: si contravverrebbe alla normativa dell'ANVUR. La diffusione dei dati OPIS non può essere quindi anticipata rispetto alla data attuale (ottobre). La pubblicazione dei risultati della rilevazione OPIS sul sito di Ateneo non presenta aspetti critici al momento: nella pagina dedicata ai singoli CdS compare la sezione *Soddisfazione degli studenti*, in cui è possibile aprire un file contenente le risposte al quesito "Complessivamente è soddisfatto di questo insegnamento?".

La nota relativa alle proposte e osservazioni suddette, elaborata dal PQA, sarà sottoposta ai Dipartimenti per recepire eventuali ulteriori suggerimenti. In particolare, sembra necessario avviare un confronto con i RAQ dei singoli Dipartimenti alla luce dei diversi e non sempre concordanti pareri espressi nelle Relazioni annuali delle CPDS sui quesiti del questionario, sul loro numero e sul loro grado di efficacia. Il PQA auspica inoltre che possa essere posta in essere un'opera comune di analisi della suddetta problematica con il NdV anche alla luce delle ultime osservazioni e suggerimenti riportati nella relazione del NdV 2020/21 in merito ai "Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati", che mostrano intenti e soluzioni comuni nel miglioramento continuo delle azioni collegate alla procedura di rilevazione e giungere ad una nota condivisa per la diffusione agli organi dell'Ateneo.

## 1.6 Analisi critica e revisione delle procedure per il monitoraggio dell'effettiva realizzazione delle azioni di miglioramento programmate nel Sistema di Assicurazione della Qualità

Si è ritenuto opportuno, anche in relazione alle osservazioni della CEV e del NdV, di intervenire sui processi di monitoraggio del recepimento ed effettiva presa in carico delle azioni associate ai commenti alle SMA e alle relazioni annuali della CPDS che contengono spesso proposte di intervento mirate a raggiungere determinati obiettivi. In particolare, il NdV, all'interno della propria Relazione Annuale 2021, indica al PQA la necessità *“di individuare una sede per dare riscontro degli esiti delle proposte avanzate negli anni precedenti nella Scheda di Monitoraggio Annuale e nella relazione della CPDS, del monitoraggio degli interventi promossi e della valutazione della loro efficacia”*. D'altra parte, la CEV nella propria relazione, riguardo alle azioni del PQA finalizzate a promuovere il miglioramento continuo delle attività di didattica e ricerca dell'Ateneo, riferisce *“... non riportano informazioni relative a efficacia e impatto delle azioni effettuate dall'ateneo in conformità al sistema di AQ”*. Si sottolinea a riguardo, come già specificato nel punto 1.2 della presente relazione, che il PQA interpreta *“efficacia e impatto”* delle azioni effettuate nel senso di verifica dell'effettiva presa in carico di esse nell'ambito delle procedure di AQ senza entrare nel merito della valutazione dei risultati scaturiti dalla realizzazione delle azioni inerenti alla specifica procedura che invece si ritiene sia compito del NdV.

Il PQA, nel rispetto dei propri ruoli istituzionali, ha ritenuto opportuno di implementare la procedura di monitoraggio predisponendo una griglia di controllo, proposta dal prof. Alessandro Calvi (allegato [Griglia Monitoraggio Azioni V2](#)), utile a verificare l'effettiva presa in carico e lo stato di avanzamento delle specifiche azioni di miglioramento e proposte di intervento contenute nei commenti alle SMA e nelle relazioni delle CPDS, demandando al NdV la valutazione dell'effettiva efficacia delle specifiche azioni e interventi.

Il PQA ha ritenuto opportuno che i RAQ siano coinvolti, di concerto con gli specifici attori istituzionalmente coinvolti nel processo, nella procedura di monitoraggio come di seguito dettagliato:

- Il Presidio ritiene che la griglia di monitoraggio debba essere compilata a un anno di distanza dalla redazione del commento alla SMA e della relazione della CPDS in cui sono state proposte le azioni da monitorare e quindi oggetto della griglia stessa. Un anno, infatti, è il lasso di tempo ritenuto ragionevolmente necessario per poter apprezzare i progressi intervenuti nell'implementazione di una determinata azione. La compilazione della griglia dovrebbe quindi precedere la redazione del nuovo commento alla SMA e della nuova relazione della CPDS.
- Ciascun Coordinatore di corso di studi (o altro estensore del commento alla SMA facente parte del gruppo di riesame del corso), contestualmente alla compilazione del commento, andrà a inscrivere nella griglia l'elenco delle azioni proposte, compilando le colonne *“Indicatore”* e *“Descrizione Azione Proposta”*. Allo stesso modo ciascun Presidente di CPDS (o altro componente della stessa) contestualmente alla redazione della relazione annuale, andrà a inscrivere nella griglia l'elenco delle azioni proposte nella relazione stessa, compilando le colonne *“Quadro Complessivo/Specifico CdS”* e *“Descrizione Azione Proposta”*. A distanza di un anno il Coordinatore di ciascun CdS verificherà l'attuazione delle azioni proposte (sia nell'ambito della SMA sia nell'ambito della relazione della CPDS) compilando la griglia nelle colonne *“Selezionare Stato”* ed *“Eventuali Note”*. Successivamente, in concomitanza con la redazione dei

nuovi commenti alle SMA e delle nuove relazioni delle CPDS, potranno essere compilate nuove griglie dove inserire le nuove azioni proposte e/o replicare azioni precedentemente intraprese e non ancora concluse.

- I Responsabili dell'AQ presso i Dipartimenti dovranno verificare che le griglie siano state effettivamente compilate e trasmetterle al PQA; inoltre potranno contribuire, ove necessario, a integrare le griglie al fine di monitorare quelle azioni, proposte dalle CPDS, ritenute di carattere generale, cioè non attinenti a specifici CdS ma a livello di Dipartimento. L'attività di compilazione della griglia, sia per la parte descrittiva delle azioni, sia per la parte riguardante il successivo monitoraggio di queste, potrà quindi essere inserita nel documento di calendarizzazione dei procedimenti per l'offerta formativa e per l'assicurazione della qualità nella didattica.

Si ritiene che analoghe verifiche di recepimento ed effettiva presa in carico delle azioni di miglioramento continuo delle attività di didattica, ricerca e terza missione possano essere efficacemente monitorate, per ciò che attiene alle funzioni del PQA, attraverso medesimi strumenti e procedure.

### 1.7 Analisi del nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3) ed elaborazione delle osservazioni utili per la redazione della versione finale dei Requisiti e delle nuove Linee guida per la realizzazione dei Sistemi di Assicurazione della Qualità degli Atenei e dei corsi di studio e per la loro valutazione ai fini dell'accREDITamento periodico

L'ANVUR, in risposta anche ad un'esigenza rappresentata a livello Europeo da parte della *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) e dell'*European Quality Assurance Register* (EQAR), e in aderenza al DM 289/2021, *Linee generali d'indirizzo della programmazione triennale del sistema universitario per il triennio 2021-2023*, e al DM 1154/2021, *Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio*, ha promosso e istituito un gruppo di lavoro istituzionale al quale hanno partecipato rappresentanti di MUR, CUN, CRUI, CODAU, CNSU, CoNVUI e CoNPAQ per la definizione del nuovo Modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari (AVA 3) di seguito delineato nelle sue caratteristiche generali:

«I nuovi Requisiti AVA 3 sono allineati con gli *Ambiti di Valutazione* di cui all'allegato C del DM 1154/2021 e presentano alcune modifiche rispetto a quelli riportati nella precedente versione del Modello (AVA 2) che possono essere schematizzate come segue:

- sono stati rivisti i requisiti di qualità delle sedi prestando maggiore attenzione a:
  - visione complessiva e unitaria della qualità della didattica, della ricerca, della terza missione e delle attività istituzionali e gestionali;
  - integrazione sistemica di politiche, strategie, obiettivi strategici e operativi;
  - architettura del sistema di Governance e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo;
  - monitoraggio delle politiche, delle strategie, dei processi e dei risultati;
  - risorse umane, economico-finanziarie, strutturali, infrastrutturali e informative in una logica di pianificazione e gestione allineata alla pianificazione strategica,

- sono stati rivisti i requisiti di qualità della didattica, della ricerca e della terza missione a livello di ateneo prestando maggiore attenzione a:
  - pianificazione e gestione dell'offerta formativa dell'Ateneo;
  - gestione e monitoraggio della pianificazione strategica dei dipartimenti con riferimento alla didattica, alla ricerca e alla terza missione;
- sono stati rivisti i requisiti di qualità della didattica dei corsi di studio in una logica di maggiore integrazione dei requisiti di progettazione dei corsi di studio;
- sono stati definiti, in linea con quanto richiesto da ENQA in sede di accreditamento di ANVUR, i requisiti di qualità per la valutazione dei corsi di dottorato di ricerca coerentemente con il DM 226/2021.

Sono stati inoltre chiariti meglio i punti di attenzione e gli aspetti da considerare di tutti i requisiti, proponendo una nuova formulazione di questi ultimi senza punti di domanda a voler sottolineare che questi vanno letti come buone prassi da attuare nella realizzazione del sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo prima ancora di essere utilizzati dalle CEV per la valutazione.

La revisione del sistema AVA richiederà un adeguamento delle procedure interne e degli strumenti di lavoro coerenti con i requisiti AVA 3:

- Linee Guida per la realizzazione di un sistema di assicurazione interna della qualità;
- Linee Guida per la valutazione dei requisiti di accreditamento periodico.»

I membri del PQA e dell'Ufficio di Supporto hanno partecipato al seminario di presentazione di AVA 3 in occasione dell'assemblea CoNVUI e al *workshop* telematico, organizzato dal CoNPAQ, riguardante il nuovo modello AVA 3, a cura del prof. Massimo Tronci, membro del Consiglio Direttivo dell'ANVUR.

Contestualmente è stata aperta una fase di consultazione con la comunità accademica, che dovrà chiudersi entro la fine di giugno, in modo da pervenire ad una edizione definitiva del modello possibilmente entro fine luglio e, quindi, effettuare la formazione dei componenti delle CEV nell'autunno del 2022 per poi partire con le prime visite istituzionali nella primavera del 2023.

Il PQA, la dott.ssa Enrichetta Librandi e il dott. Alberto Apruzzese hanno analizzato il nuovo modello e elaborato proprie osservazioni, condivise dall'intero PQA, che sono state trasmesse al CoNPAQ in un apposito file *excel* in cui sono state inserite le osservazioni ed eventuali proposte di modifica, sia di carattere generale, sia riferite ai singoli ambiti, punti di attenzione e aspetti da considerare previsti dal modello. Il CoNPAQ si incaricherà quindi di sintetizzare le osservazioni pervenute dai vari PQA in un documento unico da trasmettere all'ANVUR.

Come osservazione di carattere generale si propone di chiedere all'ANVUR che sia fornita una tabella di comparazione fra i requisiti AVA 2 e AVA 3 al fine di facilitare il lavoro di aggiornamento sia delle linee guida già predisposte dal Presidio sia del Manuale della Qualità, che devono essere resi coerenti con il nuovo modello. Il PQA osserva inoltre che sarebbe utile includere altre specifiche quali: documenti chiave, attori, esempi di buone pratiche, utenti, nel nuovo modello AVA 3.

Il PQA pone l'attenzione in particolare sull'ultimo aspetto previsto per il punto di attenzione C.1, che sottolinea il ruolo che il PQA riveste nel promuovere la cultura della qualità e di svolgere attività di formazione rivolta ai soggetti che operano nell'ambito dell'AQ. Il PQA evidenzia a riguardo



che l'attività di formazione sarà incentrata sulle procedure previste dal SAQ e alla presentazione delle relative linee guida predisposte dallo stesso Presidio e si rivolgerà prevalentemente, ma non esclusivamente, ai RAQ presso i Dipartimenti che a loro volta la reindirizzeranno a tutti gli attori interessati presso il rispettivo Dipartimento. Inoltre, la formazione sui temi dell'AQ sarà utile e necessaria anche per i rappresentanti degli studenti.

## 2. Altre attività istituzionali

### 2.1 Iniziative di informazione/formazione/indagine organizzate da enti/associazioni preposti alla diffusione di approfondimenti metodologici e buone pratiche in merito all'assicurazione della qualità negli Atenei

I componenti del PQA e i membri dell'ufficio di supporto hanno partecipato a iniziative di informazione/formazione/indagine organizzate dal MUR, dall'ANVUR, CoNPAQ, CoNVUI e da altri enti/associazioni preposti alla diffusione di approfondimenti metodologici e buone pratiche in merito all'assicurazione della qualità negli Atenei come di seguito dettagliato:

- *Workshop* tenutosi il 7 ottobre 2021, su iniziativa del CoNPAQ, relativamente al tema della partecipazione degli studenti all'assicurazione della qualità. Il presidio ha analizzato le risultanze della discussione grazie anche al documento di sintesi del *workshop* elaborato dal prof. Giovanni Maria Vecchio (allegato [Report Workshop CONPAQ 7.10.2021](#));
- Indagine sulla partecipazione degli studenti ai processi di assicurazione della Qualità (AQ), promossa dal CoNPAQ;
- Presentazione del Primo rapporto tematico AlmaLaurea "Laureate Laureati" dedicato alle differenze di genere nel conseguimento del titolo e nelle scelte professionali: l'evento si è svolto il 28 gennaio 2022 presso l'Università di Bologna ed è stato trasmesso sul canale You Tube di Alma Laurea; una sintesi della presentazione è stata elaborata e condivisa dalla prof.ssa Elisa De Roberto (allegato [Relazione AlmaLaurea Laureati Laureate](#));
- Seminario "*Percorsi formativi e professionali dei laureati e miglioramento dell'offerta didattica*" che ha preceduto l'assemblea del CoNVUI del 22 aprile 2022 e durante il quale è stata presentata l'iniziativa *European Graduate Tracking Initiative* (EGTI) 2022 promossa dalla Commissione Europea al fine di tracciare i percorsi occupazionali dei laureati anche al di fuori dei confini nazionali. Il presidio ha analizzato le risultanze della discussione grazie anche al documento di sintesi degli interventi elaborato dalla prof.ssa Elisa De Roberto sui principali interventi del seminario (allegato [Workshop Tracking Laureati 22 aprile](#));
- Seminario di presentazione di AVA 3 in occasione dell'assemblea CoNVUI. La presentazione è stata effettuata dal prof. Massimo Tronci, membro del Consiglio Direttivo dell'ANVUR nel corso l'assemblea ordinaria annuale del CoNVUI, tenutasi il 22 aprile u.s.
- *Workshop* CONPAQ del 25 maggio 2022 sul modello AVA 3. La presentazione è stata effettuata dal prof. Massimo Tronci, membro del Consiglio Direttivo dell'ANVUR. Il Presidio ha analizzato e discusso i nuovi ambiti, punti di attenzione e aspetti da considerare e ha trasmesso osservazioni e commenti al CoNPAQ e all'Ateneo;
- Convegno AlmaLaurea, 16 giugno 2022 su "*Integrazione dei dati e potere informativo. Dalla formazione al mondo del lavoro*", nel corso del quale è stato presentato l'annuale Rapporto su Profilo e Condizione occupazionale dei Laureati.

### 3. Attività programmate

#### 3.1 Revisione delle linee guida predisposte dal PQA

Il lavoro di revisione delle linee guida dovrà essere necessariamente condotto tenendo conto del nuovo modello AVA 3 e degli allegati che lo corredano. Una programmazione della revisione delle linee guida risulta di ardua definizione in questo momento in assenza di tale documentazione. Ciononostante, si sono potute individuare già delle aree di miglioramento nelle prassi e nella documentazione di AQ, specialmente nell'ambito del monitoraggio e della valutazione della qualità della didattica. Le linee guida relative alla compilazione delle relazioni annuali delle CPDS (allegato 02 del MdQ) integreranno l'azione, già suggerita e messa in atto dai CdS e dai Dipartimenti nel corso dell'a.a. 2021-2022, di posticipare la scadenza prevista per la consegna della Relazione a metà gennaio. Le linee guida relative alla compilazione delle SMA (allegato 06 del MdQ) definiranno le modalità di monitoraggio dell'avvenuta presa in carico delle azioni programmate dai CdS e dai Dipartimenti nell'a.a. precedente. Anche le linee guida relative alla procedura di somministrazione delle OPIS (allegato 09) e alla discussione dei loro risultati (allegato 10) sono in fase di parziale ridefinizione: per la loro revisione il PQA agirà in accordo e in sinergia con il parere del NdV.

#### 3.2 Procedura segnalazione e reclami

L'elaborazione di una procedura di segnalazione e reclami, esplicitamente menzionata nella sezione 3.2.2 del MdQ e oggetto di uno specifico rilievo della CEV, rientra anche fra i punti di attenzione del modello AVA 3. Dopo aver analizzato e discusso il materiale elaborato dal PQA del precedente mandato, l'attuale PQA ritiene necessario elaborare una bozza di procedura, di concerto con l'Area Anticorruzione, Trasparenza e Rapporti con il Pubblico, che sia coerente con le linee guida del modello AVA 3, di prossima pubblicazione.

#### 3.3 Formazione continua RAQ

Ai fini della promozione della cultura della qualità, il PQA ritiene indispensabile avviare attività di formazione continua dei RAQ. Le modalità sinora individuate, alle quali potranno con il tempo essere affiancate altre strategie, consistono in:

- incontri periodici tra PQA e RAQ specificamente dedicati al modello AVA 3, nelle sue linee generali e negli aspetti più strettamente di pertinenza dei CdS, dei Dottorati e dei Dipartimenti;
- creazione di una newsletter a cadenza periodica, che segnali workshop, seminari e convegni dedicati ai temi della qualità e dia diffusione di notizie, inchieste e sperimentazioni condotte da ANVUR e altri enti accreditati nel campo dell'AQ.