



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

**Approvato dal Presidio di Qualità
con delibera del 15 novembre 2022**

SOMMARIO

1	IL CONTESTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI	3
2	SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA	4
2.1	Infrastrutture informatiche.....	4
2.2	Mobilità internazionale.....	5
2.2.1	<i>Erasmus+</i>	5
2.2.2	<i>Altre mobilità</i>	5
2.3	Premi di Studio	6
2.4	Orientamento	7
2.5	Placement.....	7
2.6	Servizio di Ascolto Psicologico.....	8
3	SERVIZI EROGATI DA PARTNER ISTITUZIONALI	8
3.1	Servizio bibliotecario.....	9
3.1.1	<i>Università degli studi di Pavia</i>	9
3.1.2	<i>Università degli studi di Milano "La Statale"</i>	9
3.2	Collegialità.....	10
4	FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'	17
4.1	Assicurazione della Qualità dei Servizi.....	17
4.2	Mappatura dei processi dei Servizi.....	17
5	STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ.....	18

1 IL CONTESTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

In data 09 marzo 2022 la Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia (la “**Scuola**” o “**Scuola IUSS**”) ha emanato il nuovo Statuto, entrato in vigore a partire dal 14 aprile 2022.

Riconoscendo nel capitale umano la principale risorsa per lo sviluppo di un paese, la Scuola IUSS si propone di contribuire alla piena valorizzazione dei giovani di particolare talento, offrendo loro, nella fase degli studi universitari, percorsi formativi di alta qualificazione che ne esaltino le capacità, nonché occasioni di arricchimento scientifico e culturale, specie in senso interdisciplinare. La Scuola IUSS si propone altresì di contribuire al progresso della conoscenza, in campo sia scientifico che umanistico, curando la formazione dei giovani alla ricerca e sviluppando propri programmi di ricerca.

Nel perseguimento delle sue finalità, la Scuola IUSS opera in stretta sinergia con tutte le componenti del sistema universitario pavese e lombardo. A livello pavese, la Scuola IUSS promuove la collaborazione con l’Università di Pavia, i Collegi universitari di merito pavese e l’Ente per il Diritto allo Studio Universitario (EDiSU) ed i Collegi universitari a quest’ultimo afferenti. A livello regionale, a partire dal 2022, la collaborazione si è estesa all’Università Statale di Milano e con il collegio di merito Fondazione Collegio di Milano. Con questo orientamento la Scuola IUSS intende consolidare la caratteristica di Pavia come ambiente di studio di particolare richiamo per giovani di tutto il territorio nazionale e per giovani provenienti dall’estero.

Il sistema accademico pavese nel quale è pienamente integrata la Scuola IUSS è pressoché unico in Italia, e le relazioni fra Università, Scuola Superiore e Collegi creano degli indubbi punti di forza e di attrattiva. Ai sensi dell’articolo 4 dello Statuto la Scuola IUSS riconosce il peculiare ruolo formativo dei Collegi universitari e realizza una propria forma avanzata di partecipazione istituzionale dei Collegi pavese ai propri processi formativi e di ricerca, considerando tale partecipazione un elemento caratterizzante e distintivo della Scuola, nel quadro delle Scuole Universitarie Superiori italiane. Grazie a questa specifica collaborazione, la Scuola IUSS può anche assicurare una qualificata residenzialità alle proprie attività didattiche e di ricerca, nonché organizzare con i Collegi attività culturali e formative. Inoltre, la Scuola IUSS promuove una dimensione internazionale nello svolgimento delle attività formative, scientifiche e culturali, favorendo la mobilità del personale e degli allievi e la partecipazione a progetti e gruppi di ricerca internazionali.

In questo contesto le Politiche della Qualità approvate dalle tre scuole durante la sperimentazione della federazione (“**Politiche della Qualità**”) definiscono i principi fondamentali e le linee di indirizzo dei processi di AQ della Scuola, in armonia con gli *European Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)* ed in coerenza con i requisiti per l’accreditamento delle Scuole Superiori a ordinamento speciale previsti dalla normativa vigente. Con particolare riferimento alla Qualità dei Servizi, le Politiche della Qualità indicano le seguenti linee di indirizzo:

Analisi dei bisogni degli allievi

Le Scuole, nella periodica revisione delle diverse tipologie di servizi da offrire agli allievi (collegi, mense, biblioteche), focalizzano la propria attenzione sui bisogni, attraverso l’impiego di strumenti di rilevamento, con l’obiettivo di garantirne la massima soddisfazione possibile nell’ambito delle risorse disponibili.

Implementazione dei sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione

Le Scuole implementano sistemi di monitoraggio periodico del grado di soddisfazione degli allievi, al fine di garantire un controllo costante della qualità dei diversi servizi offerti e della sua evoluzione nel tempo.

Verifica dei dati e definizione delle azioni conseguenti

La verifica ed il monitoraggio delle azioni svolte ai fini del miglioramento della gestione e la successiva interpretazione dei dati ottenuti costituiscono il presupposto operativo per la definizione delle azioni conseguenti. Le Scuole identificano una chiara e specifica sequenza procedurale al fine di consentire una risposta rapida alle eventuali criticità riscontrate nell'erogazione del servizio.

2 SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA

2.1 Infrastrutture informatiche

Le Scuole implementano i più moderni sistemi informatici di supporto e di ausilio alla didattica con l'obiettivo di agevolare l'efficiente gestione dei rapporti allievi/Scuole e di creare un ambiente di studio e di lavoro di elevata qualità.

Lo IUSS offre il servizio di copertura Wi-Fi a tutti gli utenti dell'Ateneo tramite l'accesso alla rete "I.U.S.S. Pavia", mentre agli esterni, appartenenti ad enti membri della stessa, tramite la rete Eduroam. EDUROAM (EDUcation ROAMing) è un servizio internazionale di roaming dedicato a coloro che lavorano nella ricerca e nell'istruzione superiore.

A tutto il personale tecnico amministrativo, docenti, ricercatori, assegnisti e agli allievi della Scuola viene offerta l'amministrazione del servizio di posta elettronica con una casella personale.

L'utilizzo di piattaforme tecnologiche è previsto anche per l'offerta di lezioni a distanza, videoconferenze, somministrazione di indagini agli allievi e a tutto il personale, docente e non docente, e tramite la Scuola è possibile scaricare il servizio gratuito di Microsoft Office Online, che dà la possibilità di utilizzare i programmi del pacchetto Office in modalità web. A partire dall'anno 2021 la Scuola, a seguito della situazione emergenziale pandemica, ha reputato opportuno mettere a disposizione della comunità accademica dei dispositivi informatici.

Per agevolare l'utilizzo dello Smart Working per il Personale Tecnico Amministrativo sono stati assegnati a tutti i dipendenti dei dispositivi portatili, da utilizzare sia da casa, in caso di fruizione di lavoro agile, sia in sede in caso di lavoro in presenza.

Per andare incontro alle necessità degli allievi nella fruizione, in modalità sia sincrona che asincrona, della piattaforma di E-Learning, la Scuola ha previsto un servizio, totalmente gratuito, di messa a disposizione di dispositivi informatici secondo due modalità:

- Utilizzo presso le sedi IUSS, che prevede la consegna, senza prenotazione ma previa disponibilità, e la restituzione entro l'orario di chiusura della Scuola;
- Utilizzo per un intero semestre dietro presentazione di apposita domanda. La restituzione deve avvenire al termine del semestre di assegnazione.

2.2 Mobilità internazionale

La mobilità internazionale europea ed extra-europea è uno strumento di arricchimento didattico, formativo, personale e culturale e di creazione di conoscenze trasversali e competitive, pertanto la Scuola Universitaria Superiore IUSS offre agli studenti, ai docenti, ai ricercatori, agli assegnisti di ricerca e al personale tecnico amministrativo, la possibilità di svolgere un periodo all'estero presso istituzioni straniere europee ed extra-europee con le quali sono stati siglati gli accordi di scambio, cooperazione accademica e di ricerca scientifica.

2.2.1 Erasmus+

La Scuola IUSS, attraverso il programma di mobilità europea Erasmus+, contribuisce alla crescita di un selezionato numero di allievi, valorizzandone talento e motivazione e migliorando le loro competenze e conoscenze in modo interdisciplinare.

Il programma Erasmus+ Traineeship per i tirocini offre agli studenti iscritti agli istituti di istruzione superiore l'opportunità di ampliare il loro curriculum professionale e formativo svolgendo un tirocinio all'estero. Il tirocinio all'estero può durare da un minimo di 2 mesi a un massimo di 12 mesi e gli studenti ricevono una borsa Erasmus+ il cui importo dipende dalla destinazione del paese. Il programma ha fornito un grande contributo nella promozione della carriera internazionale degli allievi, dando loro l'opportunità di entrare in contatto con i sistemi internazionali di insegnamento e formazione e lavorare in ambienti stimolanti.

Dopo aver diffuso il bando di selezione per il programma di mobilità Erasmus+, la selezione viene effettuata da una commissione interna che utilizza criteri basati sul merito (dato dai voti ottenuti nei corsi e votazioni conseguite durante la carriera universitaria) e sulla coerenza del tirocinio formativo con il corso di studio.

Il programma di mobilità Erasmus+ prevede che, per ciascuna mobilità, sia prevista una licenza per la frequenza di un corso di lingua online che può essere scelto dallo studente selezionato a seconda della lingua che verrà utilizzata durante il tirocinio di formazione.

Inoltre, grazie anche agli accordi internazionali di scambio studenti, siglati con alcune Università straniere (UCL-University of London, Istituto Jean Nicod di Parigi, Università di Buffalo, US, Università McMaster – Canada, IFSTTAR – Francia, Università Austral de Chile, Università di Toronto – Canada, Università di Canterbury – Nuova Zelanda) gli allievi dei corsi di Master e Dottorato hanno l'opportunità di trascorrere un periodo di mobilità in accordo con il tutor interno alla Scuola IUSS e l'università ospitante.

2.2.2 Altre mobilità

Le altre mobilità proposte dalla Scuola sono le seguenti:

- École Normale Supérieure de Paris;
- PREmialità, la Mobilità e l'integrazione Internazionale Ed il Reclutamento di giovani ricercatori (PREMIER)

2.2.2.1 Mobilità internazionale tra la Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, l'École Normale Supérieure ENS di Parigi e il Collegio Ghislieri di Pavia

L'accordo siglato tra Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, l'École Normale Supérieure ENS di Parigi e il Collegio Ghislieri di Pavia prevede l'assegnazione di due posti

presso l'École Normale Supérieure ENS di Parigi, riservati alle allieve e agli allievi regolarmente iscritte e iscritti ai Corsi Ordinari e di Dottorato di Ricerca della Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia.

L'accordo internazionale siglato nel 2020 con l'École Normale Supérieure (ENS) e il Collegio Ghislieri, ha la finalità di valorizzare le attività condivise di studio e ricerca.

Prevede la possibilità di scambio di studenti e in particolare l'École Normale Supérieure (ENS) mette a disposizione due alloggi gratuiti nei propri collegi riservati ad allieve e allievi IUSS e ad alunni del Collegio Ghislieri, inclusi studenti di dottorato. Il Collegio Ghislieri mette a disposizione degli allievi dell'ENS due alloggi gratuiti in una delle proprie strutture.

Inoltre gli allievi della Scuola Universitaria IUSS, durante il soggiorno presso l'École Normale Supérieure, hanno l'opportunità di accedere alle prestigiose biblioteche della Scuola e a ogni forma di attività, scientifica, culturale, artistica e sportiva. Possono altresì accedere a lezioni, seminari e prendere parte a gruppi di ricerca, previa iscrizione presso i dipartimenti o sezioni interessati e nel limite dei posti disponibili.

2.2.2.2 Programma per la "PREmialità, la Mobilità e l'integrazione Internazionale Ed il Reclutamento di giovani ricercatori (PREMIER)"

Il Programma per la "PREmialità, la Mobilità e l'integrazione Internazionale Ed il Reclutamento di giovani ricercatori (PREMIER)" della Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, prevede l'assegnazione di borse di mobilità internazionale per Allievi, Allieve, Diplomi e Diplomate dei Corsi Ordinari della Scuola IUSS per gli anni accademici 2021/2022 e 2022/2023.

La durata delle mobilità internazionali non può essere inferiore a tre mesi eventualmente estendibile fino ad un massimo di sei mesi sulla base di una richiesta motivata e sotto condizione della disponibilità dei fondi, per favorire le esperienze di studio e ricerca all'estero.

2.3 Premi di Studio

Ai sensi dell'art. 24 c. 3 dello Statuto, la Scuola può conferire premi di studio e borse di studio a coloro che partecipano ai corsi attivati affinché sia costantemente garantito il pieno esercizio del diritto allo studio ed affinché l'impegno e il merito siano riconosciuti e valorizzati. In quest'ottica l'ammissione ai Corsi Ordinari della Scuola IUSS avviene per concorso, esclusivamente sulla base di criteri di merito e gli allievi vincitori non devono sostenere tasse per l'iscrizione alla Scuola.

Ai sensi dell'art.12 del regolamento didattico dei Corsi ordinari, la Scuola IUSS corrisponde, subordinatamente alle disponibilità di bilancio, un premio di studio annuale che può articolarsi in diverse tipologie. Il premio di studio viene confermato annualmente agli allievi previa verifica degli adempimenti previsti per il passaggio all'anno successivo, normati dagli articoli 11 e 12 del Regolamento dei Corsi Ordinari.

Per gli Allievi iscritti all'Università di Pavia, la misura del premio è definita dai competenti Organi della Scuola secondo le seguenti tipologie:

- copertura totale dei costi di residenzialità in Collegio, grazie al contributo congiunto della Scuola e dei Collegi, con connessa esenzione dalla contribuzione universitaria grazie alla collaborazione con l'Università di Pavia;

- copertura parziale dei costi di residenzialità in Collegio e della contribuzione universitaria.

Per gli Allievi iscritti alle altre Università convenzionate, le tipologie di premio e l'attinente disciplina sono definite dalle relative convenzioni.

Il Senato determina annualmente il numero dei posti di allieva e di allievo e approva i relativi bandi dei Corsi Ordinari,

2.4 Orientamento

La Scuola IUSS svolge attività di orientamento, che si avvalgono anche della testimonianza diretta degli Allievi IUSS, sono rivolte agli studenti del penultimo e ultimo anno delle scuole secondarie superiori (licei e istituti tecnici) e sono articolate come segue:

- Consulenza orientativa telefonica o previo appuntamento;
- Presentazione della Scuola con la propria offerta e la propria identità presso le scuole secondarie superiori;
- Partecipazione ai Saloni-Incontri di orientamento post diploma;
- Open-day e Scuole di Orientamento organizzate dallo IUSS o congiuntamente con le Scuole Universitarie Superiori di Pisa;
- Partecipazione alle iniziative di orientamento organizzate in collaborazione con l'Università degli Studi di Pavia e l'Università di Milano, in particolare incontri d'area, "Info Day" e "Porte Aperte" e visite guidate.

2.5 Placement

Una delle principali attività di placement della Scuola è l'evento Job Fair: si tratta del job meeting delle Scuole italiane d'eccellenza di cui la Scuola IUSS è co-organizzatrice insieme con le altre Scuole Universitarie Superiori italiane (Scuola Superiore Sant'Anna e Scuola Normale Superiore di Pisa, Scuola IMT di Lucca, Gran Sasso Science Institute - GSSI dell'Aquila e SISSA di Trieste). L'obiettivo è quello di offrire agli Allievi un'occasione privilegiata per venire in contatto con alcune delle più importanti realtà imprenditoriali e professionali del panorama nazionale.

Vengono inoltre sfruttate le possibilità offerte della Convenzione stipulata con Confindustria Pavia (2017), attraverso la diffusione presso le aziende più rilevanti del territorio delle informazioni circa i corsi pre-laurea e post-laurea della Scuola. È stata poi avviata una collaborazione con la nuova Associazione Alumni IUSS per l'organizzazione di attività volte ad offrire una panoramica sugli sbocchi occupazionali sia per i diplomati che per i dottori di ricerca.

L'adesione al Consorzio Almalaurea e l'attivazione delle relative indagini sul profilo e sulla condizione occupazionale degli Allievi della Scuola hanno inoltre consentito di potenziare gli strumenti di monitoraggio delle carriere.

2.6 Servizio di Ascolto Psicologico

La Scuola, a partire dall'ottobre 2020 ha offerto il servizio di ascolto psicologico, progetto nato per iniziativa congiunta dei C.U.G. (Comitato Unico di Garanzia) della Scuola IUSS e dell'Università di Pavia.

Questo nuovo servizio, dedicato a Professori ordinari e associati della Scuola, Ricercatori della Scuola, Personale tecnico amministrativo, Assegnisti di ricerca, Dottorandi di ricerca e Borsisti di ricerca della Scuola IUSS, è completamente gratuito e consente di effettuare percorsi di consulenza psicologica, erogati da specialisti nel massimo rispetto della tutela della privacy e dei principi deontologici della professione psicologica.

Nato principalmente a seguito dell'emergenza da Coronavirus, in cui il senso di disagio personale, familiare e lavorativo è stato spesso amplificato, lo Sportello di Ascolto si porge come luogo di attenzione e di sostegno specialistico alle varie problematiche e sofferenze individuali. I cicli di consulenza si articolano nell'arco di 1-5 incontri della durata di 45 minuti ciascuno presso lo studio privato dello/a specialista nel centro di Pavia.

Per accedere al servizio gli utenti interessati inviano una mail all'indirizzo di posta elettronica "supportopsicologico@unipv.it" richiedendo un appuntamento.

3 SERVIZI EROGATI DA PARTNER ISTITUZIONALI

La Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, nell'ambito delle proprie finalità e specifiche competenze, collabora con le Amministrazioni, le Istituzioni e gli Enti locali per uno sviluppo economico, sociale e culturale del territorio.

Il legame e l'interazione fra lo IUSS e l'Università di Pavia nasce in attuazione dell'articolo 11 del D.M. 8 maggio 2001 (iniziativa di sperimentazione di Scuola superiore avviata in relazione agli accordi di programma stipulati tra l'Università di Pavia e il Ministero dell'Università e della Ricerca). Tale sperimentazione ha condotto, con D.M. n° 262 del 5 agosto 2004, all'istituzione dell'Istituto Universitario di Studi Superiori (IUSS) di Pavia.

A maggio 2022 la Scuola ha inoltre firmato una convenzione con l'Università degli Studi di Milano (UNIMI) e con la Fondazione Collegio delle Università Milanesi (Collegio Milano) per l'attivazione dei Corsi Ordinari con l'ateneo milanese.

L'Università di Milano mette a disposizione degli allievi della Scuola che siano iscritti al loro ateneo aule ed attrezzature necessarie allo svolgimento dei corsi.

Le Politiche della Qualità di UNIMI sono ispirate agli Standards and Guidelines for Quality Assurance (ESG) in the European Higher Education Area (EHEA) e ai requisiti di accreditamento del Sistema AVA previsti dalla normativa vigente.

In attuazione degli indirizzi strategici e degli obiettivi di AQ di Ateneo, UNIMI ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) conforme alla norma ISO 9001:2015, avente ad oggetto le attività svolte dalle strutture amministrative, tecniche e bibliotecarie dell'Ateneo. La conformità del SGQ alla normativa di riferimento è attestata da un organismo terzo di certificazione e viene sottoposta a verifiche di sorveglianza periodiche. UNIMI è impegnata a migliorare e implementare costantemente il proprio sistema AQ come metodo condiviso di programmazione, monitoraggio dell'efficienza e analisi dell'efficacia delle attività, sia dei singoli che delle strutture.

Nell'ambito dei servizi offerti dai partner istituzionali, la Scuola si impegna a monitorare costantemente il funzionamento del loro sistema AQ, in maniera di poter assicurare che l'affidamento a tali partner viene fatto a fronte di adeguata verifica degli standard qualitativi previsti per un sistema d'istruzione superiore d'eccellenza.

Tra i diversi strumenti impiegati a tal fine, la Scuola ha di recente introdotto l'uso di un apposito questionario dedicato ai sistemi di AQ dei Collegi.

3.1 Servizio bibliotecario

3.1.1 Università degli studi di Pavia

La sinergia tra IUSS e Università di Pavia rafforza l'offerta del sistema universitario pavese nell'alta formazione, dando inoltre la possibilità a tutti gli allievi IUSS di poter fruire dei servizi offerti dall'ateneo cittadino, fra i quali quello del servizio bibliotecario.

Il Sistema Bibliotecario dell'Università di Pavia nell'ambito di un progetto generale di Ateneo volto all'analisi dei macro-processi delle varie aree funzionali ha prodotto un complesso di regolamenti degli organi collegiali e di definizione delle tipologie di utenza, dei servizi di consultazione, di prestito e dei servizi inter-bibliotecari, consultabili all'indirizzo web http://biblioteche.unipv.it/home/sistema_bibliotecario/regolamenti.

Le procedure delle biblioteche vengono erogate seguendo gli standard, nazionali e internazionali, adottati nel settore: per la catalogazione vengono seguiti i vari standard ISBD, le REICAT e gli strumenti per l'authority control approvati dall'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico e per le Informazioni Bibliografiche (<https://www.iccu.sbn.it/it/normative-standard/>)), mentre per gli altri servizi vengono seguite le General Guidelines e gli standard correnti approvati dall'IFLA (International Federation of Libraries Associations and Institutions (<https://www.ifla.org/node/8750>)), che da sempre sostanziano le scelte gestionali del lavoro del complesso delle biblioteche di UniPV. Su tali regole e standard sono stati progettati i programmi gestionali in adozione (per la catalogazione *EasyCat* in colloquio con l'Indice SBN; per il prestito, locale e interbibliotecario, *Fluxus*; per la gestione dei periodici *ACNP*, mentre per il Document Delivery *Nilde* e *Subito*).

Un tentativo di natura sperimentale di costruire le basi per un'analisi puntuale delle procedure finalizzata alla certificazione di qualità nel settore bibliotecario è stato compiuto in relazione al solo servizio di prestito locale.

3.1.2 Università degli studi di Milano "La Statale"

L'Università degli Studi di Milano ha adottato la Carta dei Servizi (<https://www.unimi.it/it/ateneo/carta-dei-servizi>) attraverso la quale informa gli utenti, sia interni che esterni, dei servizi tecnici, amministrativi e bibliotecari a loro disposizione e dei livelli di qualità che si impegna a rispettare dando risposte tempestive, efficaci ed esaurienti.

La carta dei Servizi contiene indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, i canali di richiesta e di interazione da parte degli utenti, in un'ottica che promuova la partecipazione e la collaborazione tra Amministrazione e destinatari dei servizi per il loro continuo miglioramento. Per quanto riguarda i servizi bibliotecari [tutte le informazioni sono riportate nella specifica carta "Direzione Servizio Bibliotecario d'Ateneo"](#)

https://www.unimi.it/sites/default/files/2022-03/DSBA_Carta%20dei%20Servizi_2022_0.pdf

3.2 Collegialità

Lo IUSS collabora e sostiene i Collegi in cui i suoi Allievi sono ospiti. In forza di questa scelta abitativa, gli alunni dei Collegi possono condividere momenti di studio e di formazione: corsi, conferenze, incontri di orientamento al lavoro. In particolare la Scuola, anche grazie alla collaborazione con i Collegi, garantisce la qualità della didattica promuovendo l'utilizzo di metodi, tecniche e tecnologie innovative che incoraggino la partecipazione e il coinvolgimento degli studenti e l'apprendimento di pratiche di *coaching*, *active learning* e *mentoring*, in linea con le politiche europee dell'apprendimento *student centered*. Gli allievi sono accompagnati personalmente in ogni momento: usufruiscono di numerosi servizi come biblioteche e archivi storici, palestre e campi da gioco e sono seguiti nell'attività sportiva.

Sul fronte della collegialità i partner istituzionali dello IUSS sono: l'Almo Collegio Borromeo, il Collegio Ghislieri, il Collegio Nuovo - Fondazione Sandra e Enea Mattei, la Fondazione Collegio Universitario S. Caterina da Siena e l'Ente gestore per il Diritto allo Studio Universitario (EDISU), ai quali, a partire dall'anno accademico 2022/2023, si è aggiunta la Fondazione Collegio delle Università Milanesi (Collegio Milano).

Si ricorda che per i collegi di merito la normativa prevede che gli enti siano in possesso della certificazione EN ISO 9001 per la gestione di Collegi Universitari di Merito e la progettazione ed erogazione di corsi di formazione.

Almo Collegio Borromeo

L'Almo Collegio Borromeo è il Collegio di merito più antico d'Italia: fondato nel 1561 da San Carlo Borromeo, è nato con l'intento, che da allora ha sempre perseguito, di offrire agli studenti particolarmente affermati, ma senza mezzi economici la possibilità di studiare all'Università di Pavia. Il Collegio, che si ispira ai valori della tradizione cristiana, ha sempre unito la crescita umana con il progresso accademico, allenando i talenti di ciascuno.

La Fondazione ha sede in Pavia, piazza Collegio Borromeo 9 e può ospitare circa 200 studenti e studentesse, dottorandi, specializzandi, masteristi e ricercatori che vivono in un ambiente culturale stimolante. Le strutture sviluppano un vero e proprio Campus nella zona sud-est della città di Pavia. Il Palazzo Storico può ospitare fino a 108 studenti, divisi tra maschi e femmine, la sezione di via Tosi 51 studentesse, la sezione di via Vercesi 34 tra dottorandi, masteristi e specializzandi, alcuni appartamenti sono disponibili per esigenze particolari. Strutture servizi e spazi comuni: tutti gli ospiti del Collegio godono un trattamento di pensione completa con 3 pasti giornalieri presso il refettorio del Collegio e pulizia delle stanze. La struttura è presidiata sette giorni su sette, ventiquattro ore su ventiquattro, da un servizio di portineria. Tutte le stanze del Collegio sono dotate di telefono e Wi-Fi. Completano la struttura: una sala studio con 60 posti a sedere; n. 7 aule multimediali; biblioteca con oltre 40.000 testi ed archivio storico; sala computer con n. 8 postazioni; sala musica con diversi strumenti; sala TV; campo da calcio in erba naturale; campo da tennis/basket/calcetto/pallavolo in erba sintetica; palestra attrezzata; sala caffè con quotidiani e riviste; lavanderia self service; diverse aree verdi attrezzate per lo studio e lo svago fra cui un parco di circa 3 ettari.

Quale collegio di merito riconosciuto e accreditato dal Ministero è “*strutture a carattere residenziale, [...] di elevata qualificazione culturale, che assicura agli studenti servizi educativi, di orientamento e di integrazione dell’offerta formativa degli Atenei*” (L. 240/10). A tal fine propone una offerta formativa annuale che integra il curriculum universitario attraverso percorsi di approfondimento, interdisciplinari e multidisciplinari di ambito non formale.

Il Collegio Borromeo promuove numerosi corsi accademici che sono inseriti nell’offerta formativa dell’Università di Pavia rivolta a tutti gli studenti dell’Ateneo e integra le attività formative extra ambito per tutti gli Allievi e le Allieve della Scuola IUSS.

Il Borromeo è luogo che favorisce la mobilità attraverso la circolazione di docenti e alunni: accoglie giovani da tutto il mondo e finanzia periodi di studio e di ricerca all’estero, attraverso numerose collaborazioni e partnership con Università e Collegi stranieri, assegnando numerose borse di studio.

La Fondazione è socio fondatore della Conferenza dei Collegi Universitari di Merito accreditati presso il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca.

Collegio Ghislieri

Il Collegio Ghislieri è stato fondato nel 1567 da papa Pio V allo scopo di fornire servizi essenziali a studenti dell’Università di Pavia. Nei secoli successivi, il Collegio Ghislieri si è mantenuto fedele a questo mandato, incrementando il novero dei benefici destinati agli alunni.

I servizi fondamentali del Ghislieri restano vitto e alloggio, per mezzo di camere singole (molte con bagno privato) e di un refettorio che propone tre pasti al giorno, sette giorni su sette, con una scelta fra menu alternativi. La biancheria viene fornita dal Collegio agli alunni; sono inoltre disponibili due sale lavanderia utilizzabili gratuitamente. Nelle camere viene effettuato il servizio di pulizia. In questo periodo di epidemia gli ambienti comuni sono sottoposti a frequenti sanificazioni.

Per incontri e conferenze il Ghislieri dispone dell’Aula Magna (301 posti a piena capienza), dell’Aula Goldoniana (115 posti a piena capienza) e di ulteriori aule di dimensioni inferiori per eventi più circoscritti. Tutte le aule sono attrezzate con proiettori e amplificatori. Gli alunni possono accedere ad aule studio climatizzate.

Il relax degli alunni viene garantito per mezzo di una sala ricreativa (la cosiddetta “sala caffè”), con i principali quotidiani e strumenti ludici, quali un tavolo da ping-pong, un calciobalilla e un biliardo. L’attività fisica può essere praticata in una palestra interna; il Ghislieri ha stretto accordi con istituzioni sportive universitarie per garantire la partecipazione dei propri atleti alle competizioni d’ateneo. Dispone inoltre di abbonamenti alle stagioni di prosa, danza e opera (di cui gli alunni possono avvalersi gratuitamente) dei Teatri Fraschini di Pavia e della Scala di Milano.

Dalle origini il Ghislieri è dotato di una Biblioteca che, al momento, custodisce più di centotrentamila volumi, costituendo così una delle più vaste collezioni private d’Italia. Periodicamente arricchita per mezzo di corpose donazioni, copre vasti campi dello scibile. Oltre a materiali di studio utili per differenti corsi di laurea, opere di narrativa e testi di consultazione generale e specializzata, la Biblioteca dispone di un prezioso patrimonio storico con numerose settecentine, secentine, cinquecentine e alcuni incunaboli.

L’accesso al Collegio è garantito agli studenti ventiquattr’ore su ventiquattro. La portineria è aperta dalle 7 alle 23, festivi inclusi; di notte gli ingressi sono consentiti con tessera

magnetica individuale. In questo periodo di epidemia, sono previste limitazioni agli orari dei rientri serali.

Un'équipe di alunni laureati provvede ai servizi di tutorato che – unitamente alla frequenza di corsi di lingua straniera, corsi interni, workshop, seminari e dibattiti – delineano il percorso formativo personalizzato di ogni alunno, coordinato da un responsabile della formazione. Premi di studio in denaro sono assegnati annualmente. Sono inoltre attive borse di scambio con prestigiosi college e università estere; qualora la meta prescelta dall'alunno non risultasse fra esse, per finanziare periodi di studio e di ricerca oltreconfine il Ghislieri dispone di un fondo per l'internazionalizzazione.

Il Ghislieri offre infine ai propri alunni un servizio di coaching, impegnandosi, con l'ausilio di personale esperto e metodologie personalizzate, a fornire ai nuovi alunni percorsi di potenziamento delle soft skills e a orientare i laureandi nel mondo del lavoro.

Collegio Nuovo

Il Collegio Nuovo - Fondazione Sandra e Enea Mattei e un Collegio universitario di Merito accreditato dal MIUR (DM 08.09.2016, nr. 673) ed è uno dei 17 Enti associati nella CCUM - Conferenza dei Collegi Universitari di Merito, oltre che parte istituzionale sin dalla sua prima istituzione (1997) della Scuola IUSS. È stato fondato nel 1978 dall'imprenditrice Sandra Bruni Mattei per valorizzare e potenziare il talento di studentesse meritevoli, offrendo loro un'esperienza di vita e di formazione mirata a favorirne la crescita personale, sociale e professionale. Tutti i posti sono assegnati per concorso pubblico sulla base del merito ed economicamente agevolati, fino alla totale gratuità. Sono confermati ogni anno sempre in base al merito.

Il Collegio accoglie 115 studentesse italiane e internazionali iscritte a tutte le Facoltà universitarie (con prevalenza scientifica) cui garantisce condizioni privilegiate di vita e di studio in un ambiente culturalmente elevato e stimolante, oltre che molto confortevole. L'attigua Sezione Laureati (mista), attiva dal 2000, ospita altri 50 studenti del secondo e terzo ciclo universitario, giovani ricercatori e docenti, anche internazionali.

Inserito nel cuore del campus scientifico e medico dell'Università di Pavia e immerso in un'area verde di oltre 36.000 mq, il Collegio dispone di efficienti strutture per lo studio, lo sport e il tempo libero e offre servizi di qualità per la vita quotidiana. Promuove un ricco e innovativo programma culturale e formativo, validato dal proprio Comitato scientifico composto da esponenti del mondo accademico e professionale: corsi universitari accreditati dalla Università di Pavia (oltre 200 ore annue) aperti a tutta la comunità dell'Ateneo, incontri con protagonisti della cultura e delle professioni aperti al pubblico e, riservati alla comunità collegiale (che è tenuta alla frequenza minima di 70 ore per i primi 3 anni di iscrizione e di 25 per i successivi), corsi per lo sviluppo di competenze trasversali in più settori, workshop e laboratori su temi trasversali e interdisciplinari incontri di orientamento professionale, grazie anche agli accordi attivi con enti, imprese e associazioni di categoria, corsi di lingue, corsi di informatica avanzata, attività di *coaching*, *tutoring* e *mentorship*.

Il Collegio Nuovo è in rete e collabora con più network italiani con ricadute (borse di studio e attività di formazione) per le proprie studentesse: Associazione Donne Medico Pavia, Associazione Rosa Camuna, Soroptimist Club, STEMIAMOCI di Assolombarda, Cento Esperte di Fondazione Bracco, Associazione Rita Levi-Montalcini, Mentors4Y e Forum della Meritocrazia.

Tratto distintivo del Collegio Nuovo è anche l'offerta internazionale. Sono infatti attive otto *partnership* con Università o Istituzioni di ricerca estere per scambio studenti e attività formative comuni: tre in Europa (Università di Mainz e di Heidelberg e Istituto Pasteur di Parigi), due negli Stati Uniti (Barnard College - Columbia University di New York e Giovanni Armenise Harvard Foundation di Boston) e tre in Asia (Ochanomizu University di Tokyo, China Women's University di Pechino e Shandong Women's University di Jinan). Il Nuovo è anche presente in tre reti internazionali: EucA- European university college Association, WEW-Women's Education Worldwide e WPSP - Women in Public Service Project. Il Collegio supporta inoltre le studentesse del primo e secondo ciclo universitario e le proprie neolaureate nei loro progetti individuali di studio e ricerca all'estero, oltre che nei loro programmi Erasmus. In media ogni anno circa il 25% delle alunne usufruisce di tali opportunità

Collegio Santa Caterina

Fondato nel 1973 su iniziativa di San Paolo VI, che ne suggerì anche l'intitolazione a Santa Caterina da Siena dottore della chiesa e compatrona d'Italia e d'Europa, il Collegio è nato per offrire alle studentesse iscritte all'Università di Pavia un luogo sereno e aperto alla società, dove studiare, condividere, crescere e prepararsi a una vita che punti alla realizzazione di obiettivi lavorativi, umani e collettivi.

Il motto del Collegio è "Pro Multis Sapientia": perseguire la Sapienza della mente e del cuore a favore di tutti. Un progetto formativo che punta a una "eccellenza diffusa" e che accompagna le ragazze a diventare donne che si realizzeranno nella vita e arricchiranno la società e la comunità a cui decideranno di appartenere. Donne libere che seguiranno le proprie passioni, non rinunceranno alle proprie scelte, e saranno in grado di costruirsi un percorso professionale, in Italia o all'estero, che rispecchierà desideri e valori personali. La studentessa di oggi è il medico competente e compassionevole di domani, la professoressa di liceo che valorizza la crescita dei suoi alunni, la ricercatrice che ha il coraggio di guardare oltre, la manager che non ha paura di guidare una famiglia e un'azienda. Insomma, la donna che saprà mettere in atto, con pari dignità, competenze acquisite e solidi valori nella professione e, in generale, nella vita.

Il Collegio offre corsi interni riservati alle sole Alunne che arricchiscono e completano la formazione universitaria (*public speaking*, fotografia, lingue straniere, ecc.) e che possono essere strutturati anche in base ai consigli, alle esigenze e alle scelte delle studentesse.

Il Collegio è inoltre sinonimo di editoria a Pavia, sia per il corso universitario di "Editoria Letteraria" sia, nel post laurea, per il Master in Professioni e Prodotti dell'Editoria, percorso di primaria rilevanza a livello nazionale. Nel solco di questa scelta formativa il S. Caterina è l'unico Collegio ad avere una propria casa editrice, le Edizioni Santa Caterina. I cicli di conferenze pubbliche che vengono tenuti periodicamente hanno ospitato alcuni dei più celebrati scrittori italiani e gli incontri dedicati alla legalità sono un unicum a livello nazionale per l'autorevolezza dei relatori e la specificità delle problematiche trattate.

Le studentesse hanno la possibilità di usufruire di borse di studio per poter frequentare convegni o corsi all'estero o per partecipare a vacanze studio. L'associazione delle ex-alunne sostiene la formazione delle studentesse e consente un confronto amichevole e sempre aperto tra studentesse di oggi e di ieri.

Dal 2010 il Collegio è affiancato dalla Residenza Universitaria Biomedica, in particolare rivolta a studentesse e studenti laureati e impegnati nel proseguimento degli studi

prevalentemente in campo biomedico. Le iniziative formative sono condivise con il Collegio e gli appuntamenti organizzati dalla Residenza si articolano su corsi e iniziative specifiche più professionalizzanti.

Collegi EDISU

La maggior parte degli altri collegi pavesi è gestita dall'Ente per il Diritto allo Studio Universitario. Quest'ultimo è un ente strumentale dell'Università di Pavia che gestisce i collegi pubblici dell'Ateneo. L'ammissione nei collegi EDiSU avviene tramite bando pubblico. Per l'ammissione e il rinnovo del posto sono richiesti requisiti di merito. In particolare gli allievi possono partecipare al bando di ammissione del Collegio Cairoli, riconosciuto come Collegio universitario di merito nel 2019, e al Collegio Volta.

La retta annuale è proporzionale al reddito.

Collegio Milano

La Fondazione Collegio delle Università Milanesi è un'istituzione senza scopo di lucro sostenuta da sette università e da importanti enti pubblici e privati della città di Milano. L'obiettivo della Fondazione è di essere un punto di riferimento all'interno del panorama accademico, istituzionale e imprenditoriale italiano ed europeo.

Le sue attività sono volte alla diffusione e alla promozione della vita di collegio, alla valorizzazione della cultura del merito, all'internazionalizzazione del sistema universitario e all'integrazione delle realtà locali. Attraverso lo studio delle dinamiche relative alla residenzialità temporanea all'interno di contesti multiculturali, essa si propone inoltre come leva di incentivazione per la mobilità sociale e la cittadinanza attiva.

Fra le iniziative create dalla Fondazione c'è il Collegio di Milano, un campus di merito interuniversitario per la formazione di studenti, italiani e internazionali, iscritti alle università milanesi il cui obiettivo è potenziare e valorizzare il talento di questi studenti, offrendo loro, oltre alla residenzialità, attività culturali di alto livello, parallele e complementari al loro percorso accademico, volte al confronto interdisciplinare e alla multiculturalità.

Il Collegio svolge anche un lavoro di tutoring, relazioni internazionali e career service per guidare i propri studenti nelle scelte del loro percorso di studi e nell'inserimento nel mondo del lavoro.

Per un determinato numero di studenti è prevista la possibilità di frequentare le attività culturali e di avere accesso alle facility e ai servizi formativi offerti senza risiedere presso la struttura.

Per essere ammessi è necessario partecipare al Bando di Ammissione e rispettare i seguenti requisiti:

- l'iscrizione, entro il mese di settembre, a un corso di Laurea Triennale o di Laurea Magistrale o a Ciclo Unico oppure l'iscrizione a master universitari, corsi di specializzazione o dottorati di ricerca presso una delle seguenti università: Università degli Studi di Milano, Università Cattolica del Sacro Cuore, Università Commerciale Luigi Bocconi, IULM, Università degli Studi di Milano – Bicocca, Politecnico di Milano, Università Vita-Salute San Raffaele;
- avere un'età inferiore ai 30 anni.

Fermo restando il requisito della collegialità, l'Università degli studi di Milano potrà mettere a disposizione delle strutture di propria pertinenza per le esigenze di residenzialità degli/delle allievi/e che non risiedono presso il Collegio di Milano.

L'offerta formativa è formalizzata su base annuale ed è dettagliata a seconda delle necessità specifiche sia dei docenti che degli studenti. Le linee guida e l'organizzazione delle attività del Collegio di Milano sono promosse dal Comitato Scientifico che si riunisce periodicamente almeno 2 volte nell'arco dell'anno accademico. Il responsabile dell'area attività culturali procede all'ideazione del programma culturale in accordo con i principi.

Cosa offrono i Collegi

Offerta formativa

Nell'ambito della residenzialità, diversi sono i servizi prestati agli studenti. Secondo la raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea del 20 dicembre 2012 sulla convalida dell'apprendimento non formale, la maggior parte dei Collegi di Merito propone un'offerta formativa complementare al percorso curriculare che gli allievi scelgono presso lo IUSS e presso UniPV e UniMI, che si esplica attraverso numerosi corsi (rivolti a tutti gli studenti dell'Ateneo con un riconoscimento in CFU, previo superamento del relativo esame).

I Collegi propongono anche rilevanti attività non formali (corsi non accreditati, conferenze, B-talk, concerti ed eventi culturali) che costituiscono un solido patrimonio culturale rivolto agli Alunni.

Coaching

In accordo con il decreto ministeriale 673/2016, i Collegi offrono un'attività di coaching. Formatori preparati sono disponibili ad accogliere richieste di orientamento e di guida personale agli allievi, garantendo un'assistenza continua relativa alle esigenze della vita in comunità, per accompagnare ogni singolo alunno e guidarlo nella propria crescita umana. Attraverso colloqui personali si cerca di far emergere e dare un nome alle qualità personali e alle difficoltà sopraggiunte e di monitorare la partecipazione alla vita comunitaria.

Tutoring

I Collegi pongono attenzione all'accompagnamento accademico di ogni singolo alunno e prevedono un servizio di tutorato didattico. I tutor sono dottorandi, assistenti e ricercatori dell'Università di Pavia, altamente qualificati, che accompagnano gli alunni nella compilazione del piano studi, nell'approccio allo studio accademico, in corsi specifici e nei colloqui frontali laddove richiesti.

Sportello psicologico

I Collegi sono inoltre dotati di uno sportello psicologico, che offre agli alunni che lo desiderano una valutazione della personalità e un supporto in ascolto del loro disagio e della loro fatica in tutte le sue forme.

Sport

Ogni Collegio garantisce anche la possibilità di praticare sport con allenatori certificati specifici per ogni disciplina quali pallavolo, basket, e calcio e, in partnership con il CUS (Centro Universitario Sportivo), Atletica leggera e Dragon Boat. Accanto all'allenamento inteso in senso stretto, per aumentare la consapevolezza nella pratica sportiva si organizzano anche conferenze con formatori di settore.

Attività musicali

I Collegi intendono la musica come un importante elemento pedagogico. Da qui si comprende perché spesso siano dotati di aule dedicate all'ascolto e all'educazione musicale. Sono numerose le stagioni musicali promosse dai collegi e alcuni di essi hanno anche un coro, un'orchestra e/o un ensemble di musica da camera, con l'obiettivo di dare agli studenti un prezioso strumento formativo attraverso la musica. Questa attività spesso permette di creare rapporti di scambi studenteschi internazionali e di rendere gli studenti attori dell'attività di promozione di eventi nonché di acquisire competenze nel campo della divulgazione musicale, nell'ottica dell'interdisciplinarietà.

Attività di volontariato

Alcuni Collegi organizzano attività di volontariato che i propri alunni possono svolgere a favore delle categorie più svantaggiate in diversi ambiti e tempi dell'anno. Dal doposcuola per minori a campi lavoro estivi nelle terre confiscate alle mafie, il tempo dedicato gratuitamente agli altri aiuta ad uscire da sé, relativizza il proprio punto di vista e aiuta a crescere.

Servizi accessori

I Collegi offrono in oltre tutta una serie di servizi accessori collegati alla residenzialità, quali il servizio mensa, servizio di pulizia delle stanze e delle aree comuni, servizio lavanderia self-service, biblioteche, portierato e copertura Wi-Fi.

Requisiti e certificazioni

Il D.M. n° 672 dell'8 settembre 2016 riconosce i Collegi universitari che soddisfino il possesso di undici requisiti: la presenza di un comitato scientifico, la presenza di un direttore a tempo pieno, la sottoscrizione del progetto formativo personalizzato, la valutazione da parte degli studenti, l'idoneità delle strutture residenziali, la presenza di strutture didattiche scientifiche (aule, biblioteche e laboratori), la presenza di attività di orientamento, un bando di concorso aperto anche a candidati internazionali, la valutazione del merito degli studenti, la presenza di studenti esteri, la presenza di un responsabile a tempo pieno per le attività formative e culturali.

L'accREDITAMENTO e l'accesso al contributo dello Stato sono poi concessi ai Collegi che dimostrino il possesso di dieci requisiti: la presenza di accordi collaborazione con enti e aziende per l'orientamento, l'attività di formazione continua per il proprio personale, il bilancio certificato, l'erogazione di borse di studio e agevolazioni agli studenti, la sottoscrizione di un progetto formativo personalizzato, la presenza di accordi con istituzioni estere, la partecipazione a progetti di mobilità internazionale e di scambio di studenti, la certificazione ISO 9001, un fondo di dotazione, la gestione del Collegio come finalità statutaria esclusiva o prevalente.

La certificazione ISO 9001 è uno standard di qualità riconosciuto atto a dimostrare la conformità dei processi operativi agli standard internazionali per la gestione della qualità. Pertanto, i Collegi del sistema pavese offrono la garanzia di una struttura solida, valutata da un ente imparziale, organizzata in modo tale da tenere costantemente sotto controllo tutti gli aspetti della propria attività, garantendo la riproducibilità delle *performance* e dunque del mantenimento e continuo miglioramento degli *standard* qualitativi.

4 FLUSSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'

4.1 Assicurazione della Qualità dei Servizi



Il quadro dell'offerta dei Servizi da parte della Scuola e dei partners istituzionale è basato principalmente su quanto riportato nello Statuto e dai Regolamenti generale e didattico della Scuola.

Sulla base dei risultati dell'anno accademico precedente il Direttore Generale, coadiuvato dai/dalle Responsabili di Area, propone gli eventuali interventi che la Scuola reputa opportuno mettere in atto ai fini del superamento delle criticità rilevate.

L'esito dell'analisi effettuata dal Direttore Generale e le relative azioni messe in campo vengono trasmessi alla Commissione Paritetica Allievi Docenti e al PQA.

La CPad ne prende atto e nell'elaborazione della propria relazione annuale esprime una valutazione organica dell'adeguatezza dei Servizi offerti dalla Scuola. La relazione è inviata agli Organi della Scuola (Consigli di Classe, Senato, NUV) e al PQA.

Il PQA prende atto dell'esito dell'analisi effettuata dal Direttore Generale, dei contenuti della relazione annuale della CPad e della relazione del Nucleo, monitora il processo di AQ sulla base della coerenza tra criticità emerse e azioni proposte e valuta la necessità di azioni di miglioramento di AQ.

Il PQA, qualora risultino necessarie azioni di miglioramento di AQ sui processi dei Servizi, prevede tali azioni all'interno del proprio Piano di Miglioramento.

4.2 Mappatura dei processi dei Servizi

La Scuola, al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, ha utilizzato la mappatura dei processi per:

- raccogliere in modo sistematico le informazioni necessarie per descrivere i processi;
- rappresentare i processi in modo semplificato e funzionale all'obiettivo;
- creare nuovi modelli di riprogettazione dei processi.

In particolare si presentano in allegato la matrice di rappresentazione di processo per la rilevazione della Customer Satisfaction degli allievi dei Corsi Ordinari e dei Corsi di Dottorato di Ricerca.

5 STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

La Scuola, consapevole che il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni e dei risultati dei propri processi costituiscano una base fondamentale per successivi interventi correttivi e di miglioramento, ha da tempo implementato un sistema di raccolta e di elaborazione di dati al fine di offrire un solido e completo insieme informativo in grado di permettere alla Governance l'assunzione di decisioni basate sui "fatti concreti". Di seguito sono illustrate le responsabilità e le modalità adottate dalla Scuola per l'organizzazione, la pianificazione e la realizzazione delle attività di misurazione e di monitoraggio continuo della soddisfazione dei propri allievi rispetto alla qualità dei servizi offerti, al fine di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, anche allo scopo di determinare con certezza le opportunità di miglioramento continuo. Tali attività trovano applicazione specifica per la valutazione dei servizi gestiti direttamente dalla Scuola.

Al riguardo, tra gli strumenti operativi adottati dalla Scuola, un ruolo primario rivestono i questionari che tutti gli allievi sono chiamati a compilare con periodicità e scadenze ben definite. La struttura dei questionari, le modalità ed i tempi della somministrazione, della restituzione e della elaborazione dei dati è curata dal Presidio di Qualità d'Ateneo.

Per la rilevazione della soddisfazione degli allievi in merito ai Servizi, il questionario è articolato, per le diverse tipologie di corsi previste (Corsi Ordinari o Corsi di Dottorato) in un set di domande "chiuse" che permettono la valutazione della variante quantitativa/qualitativa del servizio erogato e in un campo "aperto" attraverso il quale sono acquisite proposte e suggerimenti da parte degli allievi. I questionari sono in ogni caso predisposti in stretta collaborazione con i rappresentanti della comunità studentesca.

L'U.O. Legale, Assicurazione Qualità e Valutazione della Scuola IUSS si occupa della raccolta di dati e informazioni sui servizi e dell'elaborazione degli stessi, producendo come output due report, Report dei Servizi dei Corsi Ordinari e Report dei Servizi dei Corsi di Dottorato, che vengono inviati al Direttore Generale e ai/alle Responsabili di Area.