



IUSS

Scuola Universitaria Superiore Pavia

PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Approvato dal Presidio della Qualità

nella seduta del 22 ottobre 2024

SOMMARIO

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | IL CONTESTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI | 3 |
| 2 | SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA IUSS | 4 |
| 3 | SERVIZI EROGATI DA PARTNER ISTITUZIONALI | 5 |
| 3.1 | Servizi bibliotecari..... | 5 |
| 3.2 | Residenzialità e Collegialità..... | 5 |
| 4 | ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' | 6 |
| 4.1 | Strumenti per il monitoraggio della Qualità | 6 |
| 4.2 | Flusso di Assicurazione della Qualità..... | 7 |
| 4.3 | Mappatura dei processi dei Servizi..... | 9 |

1 IL CONTESTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

Nel perseguimento delle sue finalità, la Scuola IUSS opera in stretta sinergia con tutte le componenti del sistema universitario pavese e lombardo.

Con questo orientamento la Scuola IUSS intende consolidare la caratteristica di Pavia come ambiente di studio di particolare richiamo per giovani provenienti da tutto il territorio nazionale e 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 IUSS e Collegi creano significativi punti di forza e di attrattiva.

Analisi dei bisogni degli allievi

La Scuola IUSS, nella periodica revisione delle diverse tipologie di servizi da offrire agli allievi (collegi, mense, biblioteche), focalizza 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

La Scuola IUSS implementa 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. La Scuola IUSS identifica una chiara e specifica sequenza procedurale al fine di consentire una risposta rapida alle eventuali criticità riscontrate nell'erogazione del servizio.

Riferimenti:

[Politiche della Qualità](#)

[European Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#)

2 SERVIZI EROGATI DALLA SCUOLA IUSS

Di seguito una panoramica dei servizi offerti dalla Scuola IUSS:

- Infrastrutture informatiche:
 - ✓ Wi-Fi
 - ✓ Casella di posta elettronica
 - ✓ Dispositivi informatici
 - ✓ Piattaforme E-Learning
 - ✓ [MyPortal](#)
 - ✓ [Servizi ESSE3](#)
- [Mobilità internazionale](#)
- [Premi di studio](#)
- [Docenti tutor](#)
- [Attività di Orientamento](#)
- [Attività di Placement](#)
- [Tirocini](#)
- Aule studio
- [Servizi per l'inclusione](#)
- [Consigliere/a di fiducia](#)
- [Consiglieri/e confidenziali](#)
- [Servizio di Ascolto Psicologico](#): modalità di accesso al servizio tramite mail all'indirizzo info@istitutopsicologico.it,
- [Convenzioni per trasporti](#)

Per qualsiasi altro servizio non elencato nei precedenti il riferimento è al sito istituzionale della Scuola IUSS (www.iusspavia.it)

3 SERVIZI EROGATI DA PARTNER ISTITUZIONALI

La Scuola IUSS, 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.

3.1 Servizi bibliotecari

La comunità può usufruire dei servizi bibliotecari a disposizione presso:

- [Biblioteche attive presso ciascun collegio di merito](#)
- [Università degli studi di Pavia](#)
- [Università degli studi di Milano "La Statale"](#)

3.2 Residenzialità e Collegialità

Al fine della creazione di un ambiente di formazione e ricerca di forti interazioni e sinergie, la residenzialità presso i collegi di merito è un valore fondante promosso dalla Scuola IUSS e dagli stessi Collegi, partners istituzionali dalla nascita della Scuola IUSS.

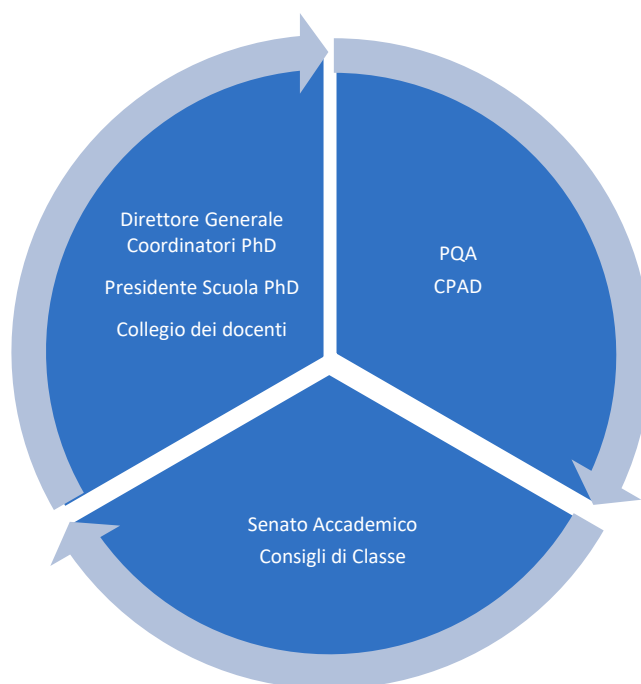
[Collegi di merito pavese](#)

[Collegi EDISU](#)

[Collegio Milano](#)

Per qualsiasi altro servizio non elencato nei precedenti il riferimento è ai siti istituzionali dei partners della Scuola IUSS.

4 ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'



4.1 Strumenti per il monitoraggio della Qualità

La Scuola IUSS, 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". In accordo anche con il modello AVA3, la Scuola IUSS ha adottato approcci specifici 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 specifica applicazione per la valutazione dei servizi gestiti direttamente dalla Scuola. Di seguito una descrizione dei principali strumenti operativi adottati a tal fine dalla Scuola IUSS.

Questionario di valutazione dei servizi offerti

Tutti gli allievi sono chiamati a compilare annualmente il questionario di valutazione dei servizi offerti dalla Scuola, con format differenziati e specifici per gli allievi dei Corsi Ordinari e per gli allievi dei Corsi di Dottorato. 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 set di domande “chiuse”, attraverso cui viene espresso un giudizio in una scala da 1 a 10 sul servizio erogato, e in campi “aperti” attraverso i quali 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.

Questionario di valutazione delle procedure di ammissione e concorso

Il questionario rileva, nell’ambito delle procedure di orientamento, ammissione e concorso, la soddisfazione espressa in merito ai servizi a supporto utilizzati. Anche in questo caso i format sono differenziati per le due tipologie di allievi.

Questionario di Customer Satisfaction

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei docenti-ricercatori-assegnisti e del personale tecnico amministrativo sui servizi amministrativi, annualmente la Scuola eroga un questionario che analizza il complesso di tutti i servizi offerti. Date le specificità dei due ambiti di lavoro, il format è differenziato fra personale tecnico amministrativo e personale docente e ricercatore. Ogni anno si procede con un’analisi del format al fine di valutare eventuali modifiche da apportare in dipendenza di mutate condizioni nei diversi ambiti presi in considerazione.

Segnalazioni della comunità IUSS

Nell’ambito delle attività della Commissione Paritetica, i componenti provvedono, durante le sedute, a prendere in carico eventuali segnalazioni provenienti dalla comunità accademica. Dopo un approfondimento la Commissione procede con un invio formale ai rispettivi organi competenti al fine della loro presa in carico.

4.2 Flusso di Assicurazione della Qualità

Lo sviluppo e l’implementazione del sistema di Assicurazione Qualità secondo le linee guida del modello AVA3 prevede, all’interno dell’ambito di valutazione “D - QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI AGLI STUDENTI” che vengano valutati anche il sistema di gestione delle risorse e dei servizi a supporto della didattica e degli studenti.

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.

Di seguito una descrizione del flusso di AQ dei servizi, a partire dagli strumenti utilizzati, la presa in carico dei risultati, il monitoraggio degli organi competenti in relazione a criticità e aree di miglioramento fino all’analisi da parte degli organi di AQ al fine della valutazione del corretto andamento dei processi di AQ della Scuola.

Questionario di valutazione dei servizi offerti

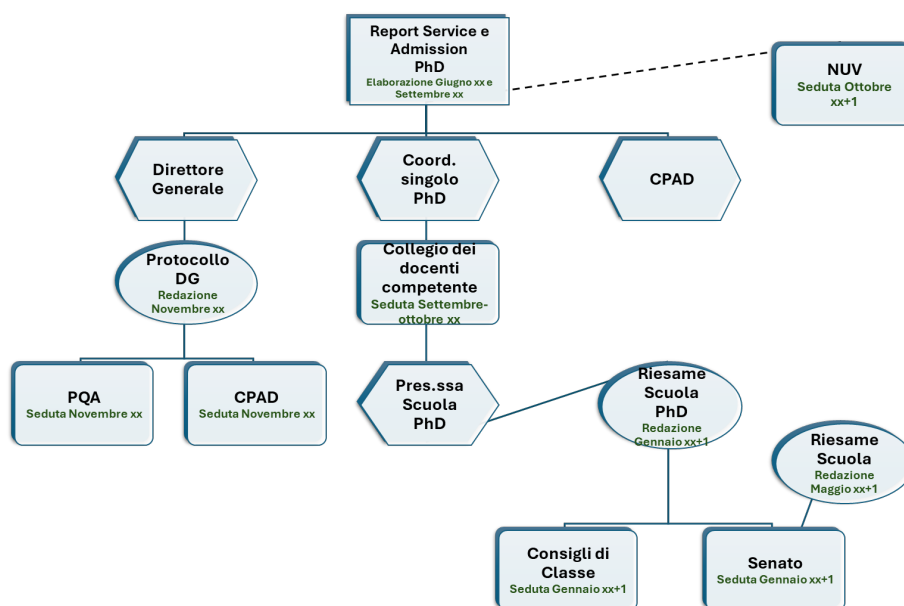
Somministrazione dei questionari a tutti gli allievi (Corsi Ordinari e Corsi di Dottorato) attivi al momento della rilevazione attraverso la propria area riservata in ESSE3.

Questionario di valutazione delle procedure di ammissione e concorso

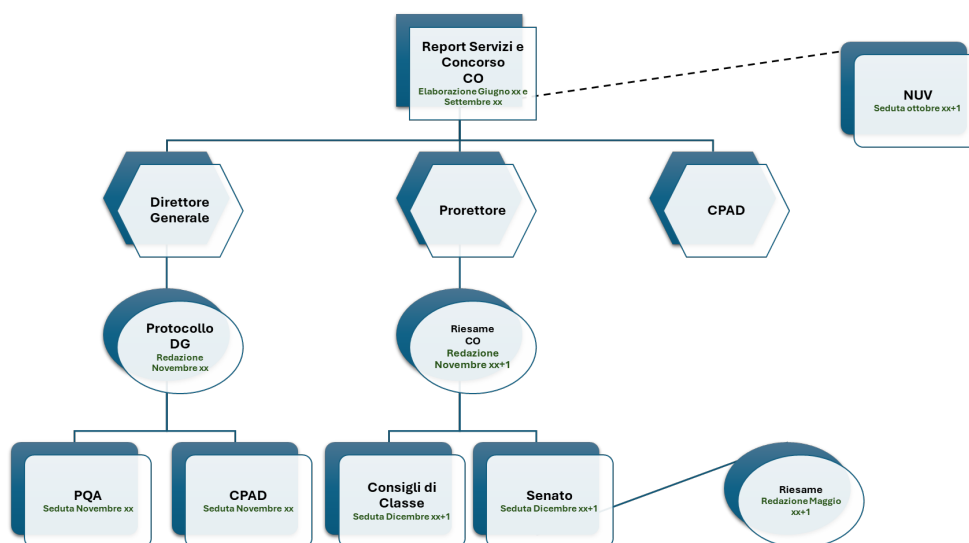
Somministrazione dei questionari agli allievi che si immatricolano al primo anno (Corsi Ordinari e Corsi di Dottorato) attraverso la propria area riservata in ESSE3.

Il processo di presa in carico di entrambi i questionari procede poi come segue:

Report Service e Admission PhD



Report Servizi e Concorso CO



Questionario di Customer Satisfaction

1. Somministrazione a personale docente e ricercatore e personale PTA tramite procedura online;
2. Elaborazione dei risultati da parte dell'U.O. Legale, Assicurazione Qualità e Valutazione e redazione dei relativi report (CS DRA, CS PTA, CS Soddisfazione complessiva);
3. Invio dei report al Direttore Generale per la presa in carico dei risultati;
4. Redazione del "Report servizi amministrazione" anche sulla base dei risultati dei questionari dei Servizi (CO e PhD) e delle Procedure di ammissione e concorso (CO e PhD)

Il processo prosegue come per le rilevazioni sui servizi di cui ai processi rappresentati precedentemente.

Segnalazioni alla comunità

1. Presa in carico da parte dei componenti della Commissione Paritetica sia delle segnalazioni pervenute direttamente dagli allievi e/o dai docenti sia delle segnalazioni effettuate dai rappresentanti negli altri organi;
2. Invio della segnalazione agli organi competenti e/o ai Responsabili delle diverse attività per una corretta presa in carico della criticità;
3. Riscontro in merito alle eventuali azioni pianificate e/o intraprese da parte degli organi competenti

Eventuali ulteriori azioni di miglioramento possono essere inoltre previste nel Piano di Miglioramento della Scuola inserito nell'ambito della Programmazione Triennale approvata annualmente. Tali azioni sono poi soggette a monitoraggio nel corso dell'anno successivo, al fine di un corretto processo di Assicurazione della Qualità.

4.3 Mappatura dei processi dei Servizi

La Scuola IUSS, 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.