

## **Allegato 4 Glossario**

- Abbandoni espliciti:** Coloro che, appartenenti a una determinata coorte, hanno presentato regolare rinuncia agli studi.
- Ambito disciplinare:** *Insieme di settori scientifico disciplinari culturalmente e professionalmente affini, definito dai decreti ministeriali (D.M. 509/99).*
- Attività formativa:** *Per attività formativa si intende ogni attività organizzata o prevista dalle università al fine di assicurare la formazione culturale e professionale degli studenti, con riferimento, tra l'altro, ai corsi di insegnamento, ai seminari, alle esercitazioni pratiche o di laboratorio, alle attività didattiche a piccoli gruppi, al tutorato, all'orientamento, ai tirocini, ai progetti, alle tesi, alle attività di studio individuale e di autoapprendimento (D.M. 509/99).*
- Attività professionalizzanti:** Attività finalizzate a fare acquisire agli studenti specifiche capacità professionali. Esse possono essere realizzate sia nell'ambito della docenza accademica, sia attraverso interventi da parte di soggetti esterni all'ambito strettamente universitario, in insegnamenti professionalizzanti, seminari, presentazioni di casi aziendali, testimonianze, etc..
- Autovalutazione:** Valutazione, effettuata dal corso di studio, che fornisce un'opinione o un giudizio sull'efficacia del corso di studio e che consente, tra l'altro, di evidenziarne i punti di forza e di debolezza, a fronte di un modello di riferimento condiviso e sulla base di fatti, allo scopo di individuare dove investire risorse per il miglioramento. Rappresenta anche uno strumento per conoscere e diffondere la cultura della riflessione e analisi critica a livello di sistema, per confrontarsi con gli altri e in particolare con i migliori, per misurare i propri progressi verso gli obiettivi nonché per riconfermare la validità degli stessi.
- Benchmarking:** Misurazione delle performance di un determinato Ente o istituzione attraverso un confronto continuo con i punti di forza sia delle concorrenti leader nel settore, sia di istituzioni di altri settori che si distinguono per l'applicazione di best practices in alcuni processi specifici. I parametri presi a riferimento (benchmark) non riguardano soltanto le caratteristiche tecniche di un prodotto/servizio, ma anche quelle dei processi che hanno reso possibile il raggiungimento di certi risultati.
- Cabina di Regia:** Gruppo di lavoro che svolge le attività di direzione e coordinamento nell'ambito dell'azione di valutazione del progetto CampusOne.
- Campus:** Progetto di formazione universitaria professionalizzante di primo livello rivolto ai diplomi universitari, attuato con successo tra il 1995 e il 2000, che ha dato l'avvio a percorsi professionalizzanti con l'obiettivo di formare figure professionali di immediata spendibilità nel mercato del lavoro. Ha coinvolto studenti del secondo e terzo anno dei diplomi di laurea in Ingegneria, Terziario avanzato e Scienze Tecnologiche, è stato coordinato dalla CRUI e realizzato nell'ambito dell'Obiettivo 3 del Fondo Sociale Europeo che finanzia attività formative professionalizzanti destinate alle regioni del Centro-Nord, tramite il Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.
- Carico didattico:** Quantità di lavoro di apprendimento, compreso lo studio individuale, richiesto ad uno studente in possesso di un'adeguata preparazione iniziale, per l'acquisizione di conoscenze, capacità e comportamenti previsti dagli obiettivi di apprendimento del corso di studio.
- Carriera universitaria:** Percorso formativo seguito da ogni singolo studente. Con questo termine si comprende non solo la successione degli anni accademici di iscrizione, ma anche: la sede universitaria e il corso di studio a cui è stato iscritto per ciascun anno, nonché i crediti maturati per ciascun anno di iscrizione. La Carriera universitaria si conclude solo con la rinuncia agli studi o con il conseguimento di un titolo.
- Certificazione informatica:** Attestazione del livello di conoscenze e capacità informatiche rilasciata a seguito di verifiche standard.
- Certificazione linguistica:** Attestazione del livello di conoscenza e comprensione di una lingua straniera rilasciata, a seguito di verifiche standard, da un Ente certificatore accreditato a livello internazionale.
- Comitato di indirizzo:** Comitato, costituito da rappresentanti del corso di studio e da rappresentanti del mondo del lavoro, con il compito di favorire l'incontro fra domanda e offerta formativa, misurando e adeguando i curricula alle concrete esigenze culturali e produttive del territorio.

- Coorte :** Insieme degli studenti che risultano iscritti al primo anno di corso per l'anno accademico di riferimento (avremo quindi la coorte 2001/2002, 2002/2003 etc.). In questo insieme ritroveremo sia gli immatricolati per la prima volta nel sistema universitario, sia coloro che sono transitati dai Corsi del vecchio o del nuovo ordinamento, ma sempre al primo anno del CdS.  
Di fatto *l'evento origine* della coorte è l'essere iscritto a qualsiasi titolo al primo anno di un CdS CampusOne. Gli studenti della coorte possono essere considerati come un unico insieme sottoposto alle stesse condizioni e alle stesse esperienze per il triennio di studi.
- Credito Formativo Universitario (CFU):** *E' la misura del volume di lavoro di apprendimento, compreso lo studio individuale, richiesto ad uno studente in possesso di adeguata preparazione iniziale per l'acquisizione di conoscenze e abilità nelle attività formative previste dagli ordinamenti didattici dei corsi di studio. Al credito formativo universitario corrispondono 25 ore di lavoro per studente(D.M. 509/99).*
- Curriculum:** *Per curriculum si intende l'insieme delle attività formative universitarie ed extrauniversitarie specificate nel regolamento didattico del corso di studio al fine del conseguimento del relativo titolo (D.M. 509/99).*
- Difficoltà contingente:** Mancato soddisfacimento di una esigenza. E' la presenza obiettiva di una situazione difforme da quella prevista in specifiche, accordi o procedure; può essere sia tipo didattico che gestionale. Ne sono esempi una lezione prevista e non tenuta, la mancanza di risorse previste, un documento difforme da quanto specificato, etc..
- Direzione (del corso di studio):** E' costituita da tutti coloro (docenti, responsabili di commissioni, ecc.) che hanno la responsabilità dei processi e sottoprocessi tramite i quali si gestisce il CdS.
- Docenza extra-accademica:** Attività di docenza effettuata da personale esterno all'accademia (proveniente da enti pubblici, enti di ricerca, realtà aziendali operanti nei vari settori della produzione di beni e servizi, etc.).
- Documenti del CdS:** Dati significativi con il loro mezzo di supporto. Possono essere su supporto cartaceo o informatico e si possono suddividere in:
- documenti di guida (ad esempio: leggi e norme nazionali, statuto dell'Ateneo, regolamento didattico di Ateneo, regolamento didattico di Facoltà, regolamento didattico del CdS, manifesto degli studi, programmi degli insegnamenti, guida dello studente, guide procedure e istruzioni di carattere gestionale o tecnico, ...);
  - documenti di lavoro (ad esempio: registri delle lezioni prima della compilazione, verbali degli esami di profitto e verbali della prova finale prima della compilazione, relazioni e/o documenti di pianificazione, studio o analisi, rapporti di vario tipo di rendiconto sulle attività, materiale didattico, questionari per gli studenti prima della compilazione, etc.);
  - documenti di registrazione (ad esempio: verbali del Consiglio del CdS, verbali del Comitato di indirizzo, verbali delle Commissioni, registri delle lezioni dopo la compilazione, rapporti sulle attività, documenti relativi ai risultati, verbali degli esami di profitto e verbali della prova finale dopo la compilazione, questionari per gli studenti dopo la compilazione, etc.).
- Efficacia:** Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.
- Efficienza:** In riferimento ad un processo o attività, si intende il rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per il loro conseguimento. In tal senso l'efficienza rappresenta un criterio di misurazione della prestazione, definibile come migliore (ossia minimo) impiego di input in vista dell'ottenimento del massimo livello di output.
- Esigenze:** Insieme delle aspettative e dei bisogni che una PI ha nei confronti di un prodotto o di un servizio. Possono essere esplicite, implicite o latenti:
- le esigenze esplicite sono quelle espresse direttamente dalla PI;
  - le esigenze implicite sono quelle delle quali le PI non richiede esplicitamente la soddisfazione, poiché essa è data per scontata;
  - le esigenze latenti sono quelle che la PI non è in grado di esprimere poiché non le sente come tali fino al momento in cui non può scoprire e verificare i benefici che derivano dalla loro soddisfazione.
- Gestione:** Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un processo o il corso di studio.
- Immatricolazione:** Iscrizione per la prima volta di uno studente ad un corso di studio universitario. In genere, lo studente è in possesso di un titolo di studio di scuola superiore, e quindi

viene immatricolato al primo anno di corso. L'anno accademico di immatricolazione segna l'inizio di una nuova carriera universitaria.

- Indicatore:** Parametro descrittivo di un sistema. La misura di un parametro è esprimibile in termini assoluti o relativi, sia rilevandola direttamente da misure su processi, sia ottenendola come elaborazione di queste attraverso algoritmi e procedimenti prestabiliti e può essere sia di tipo quantitativo che qualitativo. Sono esempi di indicatori: numero di studenti iscritti, percentuale di studenti che hanno conseguito il titolo con tempi più lunghi della media, indice di soddisfazione delle PI, etc..
- Inserimento nel mondo del lavoro (job placement):** Attività finalizzata a facilitare l'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro, a scopi occupazionali, realizzata dal corso di studio (anche in collaborazione con la struttura didattica di appartenenza).
- Internazionalizzazione (degli studi universitari):** L'inclusione di temi e contenuti relativi al contesto internazionale nelle discipline affrontate dal corso di studi; le CCCCconnessioni e le collaborazioni trans-nazionali nel settore dell'istruzione universitaria e della ricerca finalizzate in particolare a favorire la mobilità degli studenti.
- Iscritti non in corso:** Coloro che non avendo conseguito il titolo di studio entro il periodo di durata legale del CdS risultano ancora iscritti. Ad esempio saranno *iscritti non in corso* coloro che appartengono alla coorte 2001/2002 ma permangono nel CdS alla data del 31/05/2005,
- Iscritti:** Sono gli studenti che si sono iscritti al CdS oggetto di rilevazione, in un determinato anno accademico a qualsiasi titolo. E' opportuno sottolineare che gli iscritti di nostro interesse sono solo quelli che appartengono alla stessa coorte, così come definita nell'apposita voce, e ciò rimane valido per tutti gli anni accademici di riferimento
- Life-long learning:** Con l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita si intende la capacità di apprendere autonomamente da parte del laureato, ai fini del continuo aggiornamento delle proprie conoscenze e capacità professionali o della propria riqualificazione professionale, in modo da poter rispondere alle mutevoli esigenze del mercato del lavoro.
- Mancate iscrizioni:** Coloro che, appartenenti a una determinata coorte, non rinnovano la domanda di iscrizione al CdS, non facendo però pervenire una rinuncia formale agli studi.
- Maturità (tipo di):** Sono state identificate alcune categorie di istituti superiori secondo l'influenza che il tipo di formazione ricevuta potrà avere sulla carriera universitaria. In particolare sono state individuate:
- maturità classica, scientifica e scientifica tecnologica;
  - maturità tecnica-commerciale (conseguita presso istituti tecnici commerciali);
  - maturità tecnica (conseguita presso istituti tecnici industriali, istituti tecnici per geometri, altri istituti tecnici);
  - maturità professionale (conseguita presso istituti professionali industriali, istituti professionali commerciali, altri istituti professionali);
  - altro tipo di maturità (conseguita presso istituti magistrali, licei o istituti linguistici, licei o istituti, istituti pedagogici, etc.).
- Tale suddivisione è stata scelta perché mima l'ordinamento scolastico italiano e perché si vuole verificare l'assunzione che la provenienza scolastica possa avere una influenza sulle carriere universitarie.
- Media aritmetica:** Grandezza che viene ottenuta dal rapporto tra l'ammontare totale delle intensità rilevate per una variabile e il numero delle unità rilevate.
- Mediana:** Valore che si colloca al centro di una distribuzione ordinata in senso crescente, ossia è quel valore che bipartisce la distribuzione in modo da lasciare al di sotto lo stesso numero di termini che lascia al di sopra.
- Miglioramento (processo di):** Azioni intraprese per pianificare e realizzare le attività necessarie ad accrescere l'efficienza e l'efficacia dei processi, traendone vantaggio sia per l'organizzazione (il corso di studio) sia per le PI.
- Obiettivi:** Qualcosa a cui si aspira o a cui si mira.
- Obiettivi di apprendimento:** Insieme di conoscenze, capacità e comportamenti che il CdS vuole indurre nel laureato (tale definizione corrisponde agli *obiettivi formativi* sanciti dal D.M. 509/99).
- Obiettivi generali:** Ruoli e sbocchi professionali.
- Offerta didattica:** Complesso di contenuti ed esperienze formative (esercitazioni, laboratori, tirocini, etc.) che sono oggetto dei vari insegnamenti e delle altre attività formative.
- Ordinamento didattico:** Per *ordinamento didattico* di un corso di studio si intende l'insieme delle norme che regolano i curricula del corso di studio (D.M. 509/99).

- Organigramma:** Schema o diagramma (solitamente ad albero), che riporta le principali posizioni di responsabilità (livelli e linee di autorità e di coordinamento) e di esecuzione delle attività del CdS e le relative linee di dipendenza e di relazione.
- Parti Interessate (PI):** Persona, gruppo di persone o organizzazione avente un interesse nei risultati o nelle prestazioni del corso di studio e nella figura professionale che consegue un titolo di studio presso il corso di studio stesso. Fanno parte delle PI: gli studenti, sia quelli iscritti al corso, sia quelli potenzialmente interessati a iscriversi; le famiglie; tutte le organizzazioni che possono utilizzare la professionalità dei laureati; il personale docente; la struttura formativa di appartenenza (Facoltà, Ateneo); il Ministero competente; le parti sociali; eventuali *partner* che forniscono il proprio contributo al corso di studio; etc..
- Performance:** Insieme di caratteristiche operative rilevanti ai fini della valutazione delle prestazioni di un'azienda. I parametri di performance delle attività e dei processi sono misure quantitative in grado di rappresentare le modalità di svolgimento e i risultati di un'attività.
- Pianificazione:** Parte della gestione mirata a stabilire gli obiettivi e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.
- Placement:** Vedi Inserimento nel mondo del lavoro.
- Politica:** Obiettivi e indirizzi generali del corso di studio.
- Processo:** Insieme di attività correlate e interagenti che utilizza risorse per trasformare elementi in entrata in elementi in uscita. Il funzionamento del CdS può essere considerato il risultato di una rete di processi.
- Progettazione:** Insieme delle azioni (gestionali e tecniche) che permettono di definire e attuare tutte le attività necessarie per raggiungere gli obiettivi generali e di apprendimento stabiliti.
- Provenienza geografica (degli studenti):** Per gli studenti cittadini italiani è la provincia di residenza, per gli stranieri è il paese di cittadinanza. Se un cittadino straniero risiede in Italia va in ogni caso contato come straniero e quindi inserito nel paese estero di provenienza.
- Qualità:** Grado in cui l'insieme delle caratteristiche del processo di formazione soddisfa le esigenze espresse o implicite delle PI. Esprime la capacità del CdS di definire gli obiettivi (sulla base di esigenze opportunamente identificate), di progettare e sviluppare le azioni necessarie per raggiungerli e di controllare continuamente il grado di corrispondenza dei risultati con gli obiettivi stessi.
- Quartile:**  
**I quartile**  
 Il valore che si colloca ad un quarto di una distribuzione ordinata in senso crescente, ossia è quel valore che divide la distribuzione in modo da lasciare al di sotto un quarto dei termini e al di sopra i tre quarti di essi.  
**III quartile**  
 Il valore che si colloca ad tre quarti di una distribuzione ordinata in senso crescente, ossia è quel valore che divide la distribuzione in modo da lasciare al di sotto tre quarti dei termini e al di sopra un quarto di essi.
- Riesame:** Attività svolta al fine di assicurare la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione ai fini del conseguimento degli obiettivi stabiliti.
- Risorse:** Sono i mezzi che l'Ateneo e il mondo esterno (enti, aziende, associazioni, ecc.) mettono a disposizione del corso di studio per il suo funzionamento
- Ruoli:** Attività che potrà svolgere e posizioni occupazionali che potrà assumere il laureato una volta inserito nel mondo del lavoro o, più in generale, nel contesto sociale ed economico, nei primi anni di attività.
- Sbocchi professionali:** Settori del mercato del lavoro in cui il laureato può trovare impiego.
- Sistema di gestione:** Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti capace di stabilire politica e obiettivi e per conseguire tali obiettivi.
- Sistema dei crediti:** Sistema che consente di misurare e confrontare i risultati accademici e trasferirli da un percorso formativo a un altro. Riguarda anche la possibilità di far valere crediti acquisiti nella formazione secondaria superiore (patente ECDL, certificazione delle conoscenze linguistiche, etc.).
- Soddisfazione (customer satisfaction):** Percezione da parte delle PI su quanto le esigenze siano state soddisfatte.
- Stage (tirocinio):** Attività formativa svolta dagli studenti presso aziende o enti esterni all'università. Tale attività presuppone la predisposizione di un progetto formativo; inoltre è importante che vengano identificate le figure di tutor aziendale e accademico, i quali avranno il compito di seguire e supportare lo studente nel suo periodo di stage.
- Stakeholders:** Vedi Parti Interessate.

**Struttura di appartenenza:** Struttura (Facoltà, Ateneo) alla quale il corso di studio fa riferimento per gli aspetti gestionali, economici e finanziari.

**Struttura organizzativa:** Ripartizione ordinata di responsabilità, rapporti gerarchico/funzionali e relazioni tra il personale del corso di studio e tra le sue funzioni. La struttura organizzativa può comprendere la definizione delle relazioni di interfaccia con organismi esterni al CdS. Organigrammi, mansionari e matrici delle responsabilità sono alcuni degli strumenti che permettono di rappresentare efficacemente la struttura organizzativa.

**Trasferimenti ad altro CdS:** Coloro che, appartenenti a una determinata coorte, chiedono di essere trasferiti ad altro CdS interno o esterno all'ateneo.

**Tutorato:** Attività di accompagnamento degli studenti durante il loro percorso formativo.

**Valutazione:** Attività volta a misurare gli esiti o i risultati di un'azione, di un processo o di un'organizzazione, con particolare riferimento alla loro efficacia. Si distingue per i momenti in cui si effettua (preliminare, in corso d'opera o finale) e per i soggetti che ne sono protagonisti (interni o esterni).

**Valutazione della qualità:** Attività pianificata e attuata in maniera sistematica per verificare l'andamento del CdS nel suo complesso. La valutazione della qualità può essere anche svolta attraverso attività di autovalutazione.

**Votazione conseguita (alla maturità):** Con riferimento alla votazione conseguita alla maturità, si è scelto di richiedere l'indicazione del numero di studenti iscritti con voto di maturità maggiore o uguale a 90/100 (o a 54/60), in quanto si assume che tale soglia sia la più significativa ai fini del successo negli studi universitari.