



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

**INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL  
DOCUMENTO ANNUALE DI  
AUTOVALUTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO  
(DA-AV)**

Versione aggiornata 10 luglio 2019

## INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DEL DOCUMENTO ANNUALE DI AUTOVALUTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO (DA-AV)

Il **Documento annuale di autovalutazione del Corso di studio (DA-AV)** è un atto essenziale del sistema di Assicurazione interna della Qualità della formazione. Si tratta di un documento, di rapida ed efficace redazione, che consentirà di individuare criticità e opportunità di miglioramento e, conseguentemente, di elaborare e implementare interventi correttivi e migliorativi. Esso consentirà altresì di dare riscontro sincrono alle osservazioni formulate dalle Commissioni paritetiche docenti-studenti nelle loro relazioni annuali.

Il processo di autovalutazione viene condotto dal Gruppo di riesame sotto la guida del docente Responsabile del Corso di Studio (ad esempio Coordinatore del Corso di Studio) che sovrintende la redazione del DA-AV e ne assume la responsabilità. La stesura del documento viene condotta avendo cura che, per un dato Corso di Studio, i componenti del Gruppo di riesame (docenti e studenti) coinvolti nelle attività di redazione del DA-AV e della Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti non siano le stesse persone, al fine di favorire una più ampia partecipazione e incoraggiare alla discussione sui problemi concreti incontrati nella frequenza di un determinato Corso di Studio.

Il Presidio della Qualità di Ateneo, prima di procedere a fornire indicazioni specifiche su come redigere le singole sezioni del DA-AV, ritiene utile fornire alcune considerazioni di carattere generale:

1. che venga predisposto un DA-AV per ogni Corso di Studio – a partire dal secondo anno di attivazione – erogato nell’anno accademico di interesse, differenziandolo per Sede di erogazione – anche se i Corsi di Studio appartengono a una stessa classe di laurea e hanno analoga denominazione. Inoltre, se il Corso di Studio si articola in più percorsi formativi, le eventuali analisi di dettaglio sui singoli percorsi formativi dovranno essere integrate in un unico documento;
2. che il DA-AV venga approvato dal Consiglio di Facoltà (allargato a tutte le sue componenti), eventualmente sulla base di istruttorie predisposte da consigli di corso di laurea o commissioni;
3. **che ciascun Preside segnali al Rettore a cadenza annuale le principali criticità rilevate a livello sistemico comuni a tutti i corsi di studio; le stesse saranno oggetto di esame in una seduta del Senato Accademico integrato;**
4. **che alle riunioni per la redazione del DA-AV possano essere invitati, se ritenuto necessario, anche i referenti amministrativi, in particolare laddove per l’implementazione delle azioni correttive il Gruppo di riesame abbia ritenuto necessario uno specifico contributo da parte della funzione amministrativa competente;**
5. che nel processo di elaborazione del DA-AV, al fine di facilitare l’esame da parte degli organismi previsti, venga utilizzato un modello aderente a quello indicato;
6. che, per garantire il coinvolgimento della componente studentesca nell’attività di autovalutazione:
  - **i rappresentanti degli studenti in Consiglio di Facoltà individuino uno studente, non già membro della Commissione paritetica docenti-studenti, che partecipi alle sessioni di lavoro per la redazione del DA-AV in qualità di componente del Gruppo di riesame;**
  - gli studenti della Commissione paritetica, iscritti al corso di studio oggetto di autovalutazione, partecipino ad almeno una delle sessioni di lavoro per la redazione del DA-AV anche al fine di esporre le risultanze della “Relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti”;
7. in un’apposita sezione del DA-AV si dovrà dare evidenza delle modalità con cui è stata effettuata l’attività, andando a esplicitare:
  - nominativamente i componenti del Gruppo di riesame (che dovranno essere riportati in SUA-CdS nella sezione “Gruppo di gestione AQ”) (almeno 2 persone, tra cui obbligatoriamente il Responsabile del Corso di studio e lo studente individuato dai rappresentanti degli studenti in

Consiglio di Facoltà) che hanno svolto l'attività. Inoltre; personale docente e non docente UCSC, ulteriori studenti, eventuali soggetti esterni consultati;

- la data del Consiglio di Facoltà nel quale è stato presentato e discusso il DA-AV.
8. coloro che svolgono l'attività di autovalutazione si dovranno concentrare sull'interpretazione dei fenomeni rilevati e acclarati dai dati, avendo come obiettivo l'elaborazione di misure e soluzioni sugli aspetti esaminati e sugli eventuali problemi emersi. Essi dovranno quindi porsi in un'ottica di crescita al fine di implementare nuove azioni di miglioramento che, per quanto la situazione didattica e di contesto possa già raggiungere livelli soddisfacenti, sono sempre possibili;
  9. **l'implementazione e il monitoraggio delle azioni correttive individuate è in capo al responsabile accademico dell'azione correttiva che, nel DA-AV dell'anno successivo, dovrà certificare lo stato di avanzamento degli interventi programmati.**

Il Documento annuale di autovalutazione è strutturato in tre sezioni:

1. **RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ANCORA APERTE NEL PRECEDENTE DOCUMENTO DI AUTOVALUTAZIONE:** indicazione degli esiti o dello stato di avanzamento di ognuna delle azioni individuate nell'ultimo documento di autovalutazione e di quelle relative a documenti di anni precedenti, eventualmente ancora in corso<sup>1</sup>.
2. **ESAME DELLE POSSIBILI CRITICITÀ/OPPORTUNITÀ DI MIGLIORAMENTO RISULTANTI DALL'ANALISI DELLA SITUAZIONE:** campo nel quale evidenziare eventuali criticità od opportunità di miglioramento – senza la necessità di accompagnarle con un'esplicitazione dell'analisi svolta e/o il commento dei dati – relativamente ai seguenti temi da approfondire:  
**A. ingresso/percorso/uscita dal Corso di studio;**  
**B. esperienza dello studente;**  
**C. accompagnamento al mondo del lavoro.**  
In questa sezione è inoltre richiesto di esplicitare le ragioni che inducono ad **accogliere** (e quindi tradurre in azioni correttive nella sezione successiva) o a **rigettare** eventuali proposte formulate dalla Commissione paritetica docenti-studenti.
3. **NUOVE AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE:** le eventuali nuove azioni proposte devono essere coerenti con le criticità individuate nella sezione precedente, immediatamente applicabili e di esse si dovrà poter constatare l'effettiva efficacia<sup>1</sup>. E' inoltre possibile introdurre azioni correttive per apportare miglioramenti generali.

*Si riporta, in allegato, una traccia relativamente alle informazioni e dati da tenere in considerazione per l'elaborazione del documento.*

A supporto della redazione del DA-AV si riporta nel seguito, a titolo esemplificativo, l'elenco della documentazione di riferimento:

- Fascicolo informativo: risultati del monitoraggio delle immatricolazioni, della regolarità percorso formativo (tasso abbandoni, crediti formativi conseguiti per anno di corso, tempo medio per il conseguimento della laurea, ecc.), risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei laureati, risultati della verifica della preparazione iniziale e della prova di ammissione, laddove presente.

---

<sup>1</sup> Si ricorda che se un'azione inserita nell'anno precedente non può essere chiusa perché ancora in corso di realizzazione, non dovrà essere inserita di nuovo nella terza sezione.

- Verbali delle adunanze dei Consigli di Facoltà relativi a discussioni o deliberazioni su aspetti attinenti al Corso di studio.
- Esiti di consultazioni con le organizzazioni rappresentative del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni; documentazione relativa ad analisi sul mercato del lavoro e i profili professionali.
- Ordinamenti dei Corsi di studio, piani di studio, programmi degli insegnamenti.
- Eventuali esiti di attività di valutazione esterna.
- Documenti di autovalutazione dell'anno accademico precedente.
- Relazione Commissione Paritetica Docenti-Studenti.
- Scheda SUA-CdS.
- Scheda di monitoraggio annuale (SMA).
- **Opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche.**

**Presidio della Qualità di Ateneo**

## ALLEGATO

### TEMI DA AFFRONTARE: FONTI, INDICAZIONI E PUNTI DI ATTENZIONE

#### A - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

*Fonti: informazioni e dati da tenere in considerazione*

La fonte primaria per l'analisi richiesta è costituita dal "Fascicolo informativo per l'autovalutazione dei corsi di studio".

#### *Indicazioni:*

Si suggerisce di prendere in considerazione i seguenti dati circa l'andamento Corso di Studio (elenco a titolo esemplificativo):

- in termini di attrattività (ingresso):
  - a. numerosità degli studenti in ingresso: iscritti al primo anno;
  - b. dati e informazioni sulle caratteristiche degli immatricolati (provenienza geografica, per tipo di scuola/Ateneo, voto di maturità/voto di laurea, eccetera);
  - c. test di ingresso: risultati del test di ammissione per i corsi di studio a numero programmato;
  - d. valutazione della preparazione iniziale.
- in termini di esiti didattici (percorso):
  - a. numero di studenti iscritti (in corso, fuori corso, trend);
  - b. tasso di abbandono dei corsi di laurea;
  - c. numero esami e CFU (valore complessivo e valor medio per studente iscritto);
  - d. medie dei voti positivi ottenute negli esami per anno di corso e tasso superamento esami.
- in termini di conseguimento della laurea(uscita):
  - a. laureati suddivisi in base alla tempistica di laurea (sia in termini assoluti che percentuali);
  - b. media dei voti di laurea.
- in termini di internazionalizzazione:
  - a. numero di studenti in mobilità internazionale (Erasmus, Atlante, etc) e tirocini Erasmus placement.

#### *Punti di attenzione (elenco esemplificativo):*

1. Se i dati di ingresso o le loro tendenze evidenziano problemi, anche in paragone a quelli degli altri Corsi di Studio, quali sono le cause e che misure può adottare il Corso di Studio per rimuoverli o attenuarli?
2. Se i dati di regolarità nel percorso o le loro tendenze evidenziano problemi, anche in paragone a quelli degli altri corsi di studio:
  - a. i requisiti di ammissione e la loro verifica sono adeguati?
  - b. l'orientamento in ingresso e il tutorato in itinere sono adeguati?
  - c. il Piano degli Studi così come progettato può essere effettivamente completato nel tempo stabilito da studenti che rispettano i requisiti di ammissione?
  - d. si è accertato che il carico didattico sia ben dimensionato e distribuito in modo equilibrato durante il percorso degli studi?
  - e. gli orari sono razionali, permettono cioè un buon uso del tempo da parte degli studenti?
  - f. i metodi e i criteri di valutazione dell'apprendimento degli studenti sono adeguati ai fini della verifica del livello di raggiungimento dei risultati di apprendimento specifici degli insegnamenti e delle altre attività formative?
  - g. lo svolgimento delle attività formative corrisponde a quanto progettato e pianificato?
3. Se i dati di uscita o le loro tendenze evidenziano problemi, anche in paragone a quelli degli altri corsi di studio:

- a. il tempo richiesto per l'elaborazione della prova finale/tesi di laurea è commisurato ai CFU a essa associati?
  - b. gli argomenti degli elaborati per la prova finale/delle tesi di laurea sono coerenti con i risultati di apprendimento attesi?
4. L'organizzazione interna di Ateneo che produce i dati da osservare agisce in modo competente e tempestivo? Ci sono rilievi in merito?

## B - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### *Fonti:*

- Opinioni degli studenti e dei laureandi – efficacia percepita sulle attività didattiche e i servizi di contesto (Questionari di valutazione).
- Relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti.
- le segnalazioni provenienti da studenti, da docenti, da personale tecnico-amministrativo, da tutor e da soggetti esterni all'Ateneo.
- le osservazioni emerse in riunioni del Consiglio di Facoltà o di Commissioni di docenti.

### *Indicazioni*

Si suggerisce di prendere in considerazione eventuali problemi segnalati o osservati sul percorso di formazione:

- segnalazioni o osservazioni su eventuali ostacoli o fattori che possano aver impedito o rallentato il regolare svolgimento dell'apprendimento (con riferimento al Piano degli studi);
- osservazioni o segnalazioni sulla corrispondenza tra i programmi pubblicati dei singoli insegnamenti e la loro effettiva messa in atto;
- segnalazioni o osservazioni sull'eventuale necessità di maggiore coordinamento tra insegnamenti;
- osservazioni o segnalazioni riguardanti i metodi di accertamento dei risultati di apprendimento, gli appelli di esame e le loro date di pubblicazione (anticipo adeguato);
- osservazioni o segnalazioni riguardanti il funzionamento e l'adeguatezza di:
  - a. calendari, orari ecc.;
  - b. infrastrutture e loro fruibilità (v. SUA-CdS Quadro B4);
  - c. servizi di contesto (v. SUA-CdS Quadro B5);
  - d. servizi informativi vari;
  - e. disponibilità effettiva di ausili richiesti per studenti disabili e per studenti con disturbi specifici di apprendimento
- osservazioni o segnalazioni sulle attività di mobilità internazionale;
- osservazioni o segnalazioni sulle iniziative di accompagnamento al mondo del lavoro (stage, tirocini, etc).

### *Punti di attenzione (elenco esemplificativo):*

1. Quali interventi si suggeriscono a seguito di segnalazioni e osservazioni?
2. Come intende la struttura didattica intervenire su servizi o soggetti caratterizzati da segnalazioni o rilievi negativi ripetuti nel tempo?
3. Come vengono resi noti i risultati della rilevazione delle opinioni studenti e condivisi gli esiti delle loro analisi?
4. I canali previsti per richiedere e ottenere le segnalazioni/osservazioni sono efficaci?
5. I contenuti e gli effettivi metodi degli insegnamenti sono efficaci al fine di sviluppare le conoscenze e la capacità di applicarle?
6. Le risorse e i servizi sono adeguati al fine di supportare efficacemente gli insegnamenti nel raggiungere i risultati di apprendimento previsti?

7. Le modalità di esame sono efficaci al fine di accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti?
8. L'organizzazione interna di Ateneo che produce i dati da osservare agisce in modo competente e tempestivo? Ci sono rilievi in merito?

## C - L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

### *Fonti:*

- statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro (Fascicolo informativo per l'autovalutazione dei Corsi di Studio, Indagine laureati - Report analitico, Indagine laureati - Benchmarking);
- contatti documentati con enti o imprese con cui si sono stretti accordi per le attività di stage o tirocinio degli studenti durante il corso degli studi;
- dati di monitoraggio su eventuali azioni di stage, tirocinio, placement e orientamento in uscita.

### *Punti di attenzione (elenco esemplificativo):*

1. I risultati relativi alla collocazione nel mondo del lavoro e, per i Corsi di Laurea, alla prosecuzione degli studi nei Corsi di Laurea magistrale dei laureati danno evidenza della spendibilità del titolo di studio rilasciato?
2. Attraverso quali modalità il CdS favorisce l'occupabilità dei propri laureati (ad es. tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, etc.)?
3. I dati di monitoraggio su azioni di stage, tirocinio, placement e orientamento in uscita danno evidenza dell'efficacia dell'attività di accompagnamento al mondo del lavoro?
4. Ci sono riscontri da parte del mondo del lavoro sulle competenze (da quelle tecnico-specifiche a quelle trasversali) che i laureandi e i laureati effettivamente possiedono? Ci sono segnalazioni su quelle che non siano eventualmente ritenute presenti ad un livello opportuno? Come se ne tiene conto?
5. L'organizzazione interna di Ateneo che produce i dati da osservare agisce in modo competente e tempestivo? Ci sono rilievi in merito?

## Vademecum per la corretta assegnazione delle “tipologie” alle azioni correttive

*Le azioni correttive possono essere classificate in quindici diverse tipologie, a seconda dei temi sulle quali insistono, come illustrato di seguito.*

*Le prime due tipologie (“1. Organizzazione ed erogazione dell’attività didattica” e “2. Offerta formativa e variazione piani di studio/ordinamento”) individuano azioni correttive che rientrano prevalentemente nell’ambito di azione della Facoltà. Si tratta infatti di interventi squisitamente accademici, per i quali le funzioni amministrative hanno eventualmente un ruolo esecutivo o di verifica.*

*Le altre tipologie individuano invece, di norma, azioni correttive per le quali è ritenuto necessario, per la loro implementazione, uno specifico contributo da parte della funzione amministrativa competente. Nel caso in cui tale contributo non sia strettamente necessario, sarà comunque possibile definire l’azione, specificando – nell’apposito campo – le risorse interne alla Facoltà che si intendono impiegare.*

*Si riporta, per ogni tipologia, una breve descrizione, accompagnata da esempi di azioni correttive. Vengono altresì riportati, in alcuni casi, esempi di attribuzioni errate che sono stati riscontrati nei DA-AV.*

### **1. Organizzazione ed erogazione dell’attività didattica**

Le azioni di questa tipologia riguardano, per esempio, la programmazione dell’attività didattica (orario delle lezioni, calendario degli esami di profitto e delle prove intermedie, sedute di laurea) e la revisione delle modalità di accesso ai corsi di studio (se la revisione riguarda anche i requisiti di accesso, oltre alle modalità, si raccomanda di verificare se la stessa impatta sull’ordinamento didattico. In questo caso l’azione correttiva afferirà alla tipologia “Offerta formativa e variazione piani di studio/ordinamento”). Attenzione: l’organizzazione di riunioni / consigli di Facoltà o la tempistica di correzione delle prove d’esame non rappresentano un’azione correttiva.

### **2. Offerta formativa e variazione piani di studio/ordinamento**

Si tratta di interventi che insistono sull’offerta formativa. Di norma vengono comunicati dalla Facoltà all’Ufficio Offerta formativa e accreditamento, entro le scadenze definite dagli Organi accademici e direttivi, per il necessario supporto.

Esempi di azioni di questa tipologia riguardano principalmente le innovazioni relative all’offerta formativa della Facoltà (es. nuovi corsi in lingua, nuove modalità di erogazione dei CdS, ecc.) e variazioni dei piani di studio.

Non fanno parte di questa tipologia le azioni che consistono nello spostamento di orari delle lezioni o di insegnamenti/esami fra i semestri/trimestri nello stesso anno accademico.

### **3. Servizi agli studenti, tecnologie per la didattica, aule e attrezzature**

Sono azioni che attengono ai servizi che l’Ateneo mette a disposizione degli studenti. Le azioni correttive di questa tipologia si riferiscono principalmente a temi quali l’adeguatezza delle aule e delle strutture, l’organizzazione delle lezioni o degli appelli d’esame (in particolare la richiesta di aule/attrezzature specifiche), la modalità di pubblicazione delle valutazioni degli esami scritti, il funzionamento del Wi-Fi nelle aule, la presenza di postazioni PC in aule didattiche, la fruibilità delle aule informatiche, ecc.

Rientrano in questa tipologia le azioni correttive relative ai servizi di segreteria erogati dal polo studenti. Rientrano altresì gli interventi di supporto agli studenti con disabilità e con disturbi dell’apprendimento e ai servizi “social & living” relativi all’organizzazione ed erogazione dei servizi di contesto rivolti alla vita dello studente all’interno dei Campus.



## 4. Biblioteca

Il Sistema bibliotecario e documentale collabora al miglioramento dell'attività didattica e di ricerca dell'UCSC con la selezione, la raccolta, l'organizzazione, la salvaguardia, la conservazione, la diffusione e la condivisione dei documenti e del patrimonio librario. Sono attivi servizi innovativi a supporto degli studenti (interfaccia Encore per accesso al catalogo, consultazione del catalogo anche in modalità *mobile*, Wi-Fi nelle sale consultazione), servizi di *reference* e corsi di formazione per gli utenti. Il servizio biblioteca attua inoltre politiche di incremento del patrimonio, conservazione delle pubblicazioni digitali e conservazione del patrimonio librario a stampa.

Azioni di questa tipologia attengono pertanto ai temi sopra riportati, oltre a questioni relative agli orari di apertura/chiusura delle biblioteche.

## 5. Mobilità internazionale

Le azioni correttive di questa tipologia hanno l'obiettivo di accrescere la dimensione internazionale del CdS. L'Area "Sviluppo internazionale" di Ateneo, che si suddivide in specifiche unità organizzative, svolge principalmente le seguenti attività: predisposizione di proposte di strategie di sviluppo internazionale; stipula di accordi e contratti con enti, imprese, istituzioni, partner, università, agenzie e rappresentanze internazionali; impostazione degli strumenti di marketing e di comunicazione a visibilità internazionale a supporto del processo di promozione e recruitment internazionale per l'offerta formativa, anche attraverso lo sviluppo di strumenti e contenuti informativi (es. web, brochure) in coordinamento con la Funzione "Comunicazione" (cfr. tipologia corrispondente); gestione amministrativa delle attività internazionali, dei servizi in ingresso, dell'accoglienza, ammissione e permanenza degli studenti internazionali; presidio dei processi di admission e immatricolazione per gli studenti internazionali e dei possessori di titoli esteri; supporto allo sviluppo dell'offerta internazionale e della *Faculty* internazionale in entrata e in uscita; gestione degli stage all'estero.

## 6. Questionari studenti/laureandi e laureati

Le azioni correttive di questa tipologia riguardano principalmente le attività svolte dal Nucleo di valutazione di Ateneo (NdV) nell'ambito della rilevazione delle opinioni degli studenti/laureandi e laureati.

Azioni correttive relative alla richiesta di dati o statistiche non devono essere inserite in questa tipologia ma nella tipologia "Analisi statistiche e rilevazione dati".

## 7. Analisi statistiche e rilevazione dati

Le azioni di questa tipologia vengono inviate all'Ufficio Dati statistici di Ateneo. Si tratta principalmente di richieste di dati necessari al CdS per svolgere le proprie indagini e valutazioni di merito.

## 8. Stage, tirocini e placement

Le azioni correttive di questa tipologia riguardano principalmente l'organizzazione di stage e tirocini presso le aziende e le attività di inserimento nel mondo del lavoro per i laureati. Le azioni vengono trasmesse alla Funzione "Stage & placement" di Ateneo, che si occupa di stipulare convenzioni di stage con imprese, istituzioni e università sul territorio nazionale, curando la predisposizione di progetti formativi per l'attivazione di tirocini, monitorandone l'adesione e i risultati; di elaborare e attuare iniziative e progetti volti a favorire il contatto degli studenti e dei laureati dell'Ateneo con il mondo del lavoro, favorendo inoltre l'accesso agli spazi dell'Ateneo di imprese, associazioni ed enti interessati, anche attraverso l'organizzazione di specifici eventi e manifestazioni; di aggiornare la banca dati dei servizi di placement; sviluppare opportunità nel placement degli studenti erogando attività di orientamento professionale a studenti e neo-laureati.

Non fanno parte di questa tipologia interventi relativi agli stage all'estero.

## 9. ILAB

ILAB ha lo scopo di promuovere e realizzare iniziative e progetti finalizzati sia al potenziamento e allo sviluppo delle attività didattiche e tecnologiche, sia all'innovazione di processo, di prodotto e di servizio nell'Università.

Le finalità del Centro vengono perseguite attraverso:

- l'individuazione e la definizione di progetti innovativi relativi all'attività formativa e ai servizi alla didattica, con particolare riguardo ai corsi di studio di perfezionamento e specializzazione erogati a distanza;
- la diffusione di adeguati strumenti metodologici per la didattica innovativa coerenti con le tecnologie utilizzate;
- l'individuazione e la supervisione nell'adozione di nuove tecnologie informatiche;
- il supporto scientifico per l'innovazione;
- il supporto metodologico e il coordinamento di progetti di cambiamento;
- l'individuazione di criteri e modalità di erogazione a istituzioni esterne di servizi infrastrutturali legati all'e-learning;
- l'organizzazione di corsi di informatica di base per il conseguimento delle abilità informatiche previste nei piani di studi dei corsi di laurea.

Esempi di azioni correttive di questa tipologia riguardano la gestione della piattaforma *blackboard*, la gestione dei corsi *blended* (per la parte relativa alle metodologie didattiche concernenti l'e-learning e agli insegnamenti ICT).

Attenzione: non sono azioni ILAB quelle relative al funzionamento dei servizi informatici (es. connettività Wi-Fi, richieste di attrezzature informatiche, ecc.). Tali azioni devono essere classificate in "Servizi agli studenti, tecnologie per la didattica, aule e attrezzature".

## 10. Promozione, orientamento e tutorato

Le azioni correttive di questa tipologia vengono trasmesse all'Unità organizzativa "Promozione, orientamento e tutorato", la cui attività consiste nel programmare e gestire i processi e le attività di promozione, di orientamento in ingresso e di *recruiting* relative all'offerta formativa nazionale dell'Università; nel definire e impostare gli strumenti di marketing e comunicazione a visibilità nazionale, con il supporto della funzione "Comunicazione" (cfr. tipologia corrispondente), necessari a gestire il processo di orientamento e di promozione finalizzato al *recruitment* per l'offerta formativa istituzionale nazionale; nel programmare, organizzare e gestire i servizi di tutorato in ingresso e nel percorso di carriera per gli studenti dei CdS.

Gli obiettivi di queste azioni correttive, e in generale dell'attività di promozione, orientamento e tutorato, sono tipicamente: l'incremento del numero/qualità degli immatricolati, la riduzione delle tempistiche di conseguimento del titolo di studio da parte degli studenti, la riduzione del fenomeno degli abbandoni.

Attenzione: le attività di orientamento *professionale* non rientrano in questa tipologia ma nella tipologia "Stage, tirocini e placement".

## 11. Comunicazione

Le azioni correttive di questa tipologia riguardano tipicamente le attività di gestione e miglioramento dei contenuti predisposti, anche si indicazione della Facoltà, sul sito internet di Ateneo. Le azioni vengono trasmesse alla Funzione "Comunicazione" che, oltre a veicolare e promuovere specifiche notizie relative all'attività dell'Ateneo, mette a disposizione dei media e sui social informazioni e materiali inerenti all'offerta formativa, all'attività di ricerca, ai servizi e alle altre iniziative di valenza culturale e sociale dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

## 12. EDUCATT

EDUCatt è la Fondazione senza fine di lucro cui l'Università Cattolica ha affidato l'attuazione degli interventi destinati a favorire l'accesso, la frequenza e la regolarità degli studi attraverso la gestione dei servizi relativi al diritto allo studio universitario. Le azioni correttive di questa tipologia insistono su:

- Accoglienza studenti e agevolazioni economiche: Borse di studio, contributi straordinari, prestiti d'onore e altri aiuti economici;
- Soluzioni abitative: Residenze e collegi universitari, foresterie, annunci abitativi da privato a privato, housing network e accommodation on demand;
- Servizi di ristorazione: Mense, bar e ristoranti universitari;
- Assistenza sanitaria e consulenza psicologica: prestazioni infermieristiche, visite mediche specialistiche e generali, consulenza psicologica;
- Libri - Soluzioni e strumenti: produzione e distribuzione delle edizioni di EDUCatt specificamente concepite per i corsi universitari, prestito gratuito e deposito usato per la vendita ma anche HUB digitale.

## 13. Alumni

Alumni è un network che riunisce le principali realtà associative formate da ex studenti che condividono un legame con l'Università e che vogliono continuare a contribuire alla sua crescita. Si tratta di una comunità di persone presente a livello nazionale e internazionale, aperta a tutti coloro che hanno conseguito un titolo di studio di qualsiasi livello e in qualunque ambito presso l'Ateneo. Entrando a far parte della community di Alumni UCSC, i laureati e diplomati dell'Ateneo possono usufruire di servizi e iniziative a loro dedicati.

## 14. Libreria Vita e Pensiero

Le azioni correttive di questa tipologia riguardano i servizi librari della libreria Vita e Pensiero.

## 15. SELDA

Le azioni correttive di questa tipologia sono relative ai servizi erogati dal Servizio Linguistico di Ateneo. In particolare le azioni del SeLdA riguardano:

- l'erogazione di corsi di lingua di base e avanzati nonché di prove d'esame utili per l'ottenimento dei crediti formativi necessari per il conseguimento delle lauree triennali e magistrali;
- la realizzazione di prove di verifica per enti convenzionati e la gestione di esami di certificazione internazionale;
- le attività di apprendimento linguistico autonomo e a distanza offerte dall'Ateneo.