

# **UNIVERSITAS MERCATORUM**

## **Relazione Annuale 2023 del Presidio della Qualità**

**Periodo di riferimento: 14 ottobre 2022 – 15 dicembre 2023**

## Sommario

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Consulenza agli Organi di Governo .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Monitoraggio della Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità degli Uffici .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Gestione delle proposte della CPDS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà .....</b>	<b>11</b>
<b>9. Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni .....</b>	<b>11</b>
<b>10. Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ .....</b>	<b>12</b>
<b>Allegato 1 - Scopi e principali destinatari delle Linee Guida .....</b>	<b>14</b>
<b>Allegato 2 - Quadro possibili Seminari di informazione .....</b>	<b>19</b>

## 1. Introduzione

L'attuale Presidio della Qualità (PQA) di Ateneo dell'Università Mercatorum è stato nominato con Decreto Rettorale n. 82/2022 del 14/10/2022.

Il PQA è attualmente costituito da:

- Presidente, Guendalina CAPECE - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Michela BASILI - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Isabella BONACCI - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Roberto MANIGLIO - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Alice MANNOCCI - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Filippo SCIARRONE - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Bruno TASSONE - Professore Ordinario Universitas Mercatorum.

Durante le sedute del PQA partecipa sempre come invitato Andrea MAZZITELLI - Professore Associato Universitas Mercatorum in qualità di Delegato alla Didattica.

Le responsabilità e i compiti del PQA, definiti nello Statuto di Ateneo, sono riportati di seguito:

- a) Consulenza agli organi di governo dell'Ateneo sull'Assicurazione della Qualità;
- b) Definizione e aggiornamento degli strumenti per l'attuazione delle Politiche per l'Assicurazione della Qualità dell'Ateneo;
- c) Organizzazione e gestione delle attività di formazione del personale coinvolto nell'assicurazione della Qualità;
- d) Organizzazione e verifica del regolare e adeguato svolgimento delle procedure di Assicurazione della Qualità;
- e) Supporto alla gestione dei flussi informativi e documentali relativi all'Assicurazione della Qualità.

Con riferimento ai macro-processi che caratterizzano l'Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, il PQA ha la responsabilità della gestione del processo di monitoraggio del processo formativo (attraverso il monitoraggio dell'adeguatezza ed efficacia dei processi dell'AQ dei Corsi di Studio).

Inoltre, il PQA definisce linee guida per la gestione di specifici processi a livello Ateneo, CdS e Facoltà, coerenti con le indicazioni per la gestione dei processi deducibili dal documento ANVUR: "Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari - Linee Guida", con particolare riferimento ai processi oggetto di valutazione nel processo di accreditamento periodico dell'ANVUR.

Infine, il PQA supporta:

- il SA nella compilazione della SUA-TM/IS (per quanto di competenza dell'Ateneo);
- i GAQD nella compilazione della SUA-CdS, della SMA e del RRC;
- i GAQRTM nella compilazione della SUA-Fac e della SUA-TM/IS (per quanto di competenza delle Facoltà);
- i GAQPhD nella compilazione della SUA-PhD (per quanto di competenza del Corso di Dottorato di Ricerca);
- la CPDS nella compilazione della Relazione annuale.

Per lo svolgimento delle sue funzioni, nel periodo di riferimento il PQA si è riunito in presenza e/o in modalità telematica nelle seguenti date:

- 08/11/2022;
- 22/02/2023;
- 27/03/2023;
- 20/04/2023;
- 16/05/2023;
- 18/05/2023;
- 13/09/2023;
- 12/10/2023;
- 25/10/2023;
- 14/11/2023;
- 22/11/2023;
- 04/12/2023;
- 13/12/2023.

La presente Relazione è stata approvata nella seduta del 13 dicembre 2023 del Presidio della Qualità di Ateneo.

I verbali delle riunioni, disponibili nell'archivio elettronico e cartaceo del PQA, documentano le attività svolte. I componenti del PQA hanno, comunque, operato anche attraverso continui scambi di posta elettronica e per via telefonica.

Nel periodo di riferimento, il Presidio è stato particolarmente impegnato nell'attività di revisione della documentazione per l'AQ dell'Ateneo per adeguarla al "Modello definitivo di Accredimento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari" (Modello AVA 3), approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR in data 8 settembre 2022, che ha ridefinito in modo significativo i requisiti per l'AQ degli Atenei rispetto a quelli definiti nel sistema AVA 2.

Conseguentemente, il PQA, nell'anno di riferimento della presente relazione, ha operato con l'obiettivo di tenere sotto controllo e monitorare i processi dell'AQ così come definiti e gestiti dal sistema di AQ in vigore, coerente con il nuovo Modello AVA 3, e, in particolare, dal sistema di Linee Guida dell'Ateneo (cfr. Allegato 1).

La presente relazione - relativa al periodo 14 ottobre 2022 - 15 dicembre 2023 - è articolata nei seguenti punti:

- Consulenza agli Organi di Governo;
- Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio;
- Monitoraggio della Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità degli Uffici;
- Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS;
- Gestione delle proposte della CPDS;
- Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS;
- Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà;
- Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni;
- Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ.

## **2. Consulenza agli Organi di Governo**

Nell'arco di tempo a cui fa riferimento la presente relazione, il Presidio ha operato con continuità per adeguare la documentazione a supporto dell'AQ dell'Ateneo, al Modello AVA 3.

Nella riunione del 13 settembre 2023 il Presidio ha approvato le prime bozze dei seguenti documenti:

Documentazione base:

- "Sistema di Assicurazione della Qualità";
- "Visione e Politiche per la Qualità delle Attività Istituzionali e Gestionali";
- "Assetto documentale AVA 3".

Tale documentazione è stata trasmessa al Senato Accademico, che ne ha preso ha approvato l'assetto documentale.

Il Presidio della Qualità ha pianificato le scadenze delle attività da svolgere nei mesi a seguire per assolvere gli adempimenti AVA 3:

- Raccolta dati Indicatori Corsi di Studio, novembre 2023;
- Relazione annuale Presidio della Qualità, dicembre 2023;
- Rapporti di riesame ciclico Rapporto Riesame Ciclico dei Corsi di Studio, gennaio 2024 e marzo 2024.

Il Presidio della Qualità nella seduta del 25 ottobre 2023 ha approvato le seguenti Linee Guida:

#### **Linee Guida a livello Sede**

- “Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Sede” (LG Sede);
- “Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ” (LG M&V&R).

#### **Linee Guida a livello Corso di Studio**

- “Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio” (LG CdS);
- “Linee guida per il Riesame Ciclico dei Corsi di Studio in coerenza con l’approccio AVA 3” (LG CdS).

#### **Linee Guida a livello Corso di Dottorato di Ricerca**

- “Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Dottorati di Ricerca in coerenza con l’approccio AVA 3” (LG PhD).

#### **Linee Guida a livello Facoltà**

- “Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Facoltà in coerenza con l’approccio AVA 3” (LG Fac).

Il Presidio della Qualità nella seduta del 22 novembre ha approvato le seguenti Linee Guida:

- “Linee Guida per la comunicazione e coordinamento interni (LG CC)”;
- “Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami (LG SR)”;
- “Linee Guida per la compilazione della SUA-CdS (LG SUA - CdS)”;

ed ha altresì pianificato la stesura delle successive Linee Guida da produrre:

- “Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento” (LG CSI);
- “Linee Guida per l’ammissione ai CdS” (LG ACdS);
- “Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati” (LG Questionari);
- “Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti” (LG CPDS).

Il Presidio della Qualità nella seduta 04 dicembre ha approvato le seguenti Linee Guida:

- “Linee Guida per la compilazione della SMA” (LG SMA);

Il Presidio della Qualità nella seduta del 13 dicembre ha approvato le seguenti Linee Guida:

- “Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (LG CPDS)”;
- “Linee guida per la compilazione delle schede insegnamento (LG CSI)”;
- “Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati e dottorandi, personale docente e di ricerca e personale non docente e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati (LG Questionari)”
- “Linee Guida per l’ammissione ai CdS” (LG ACdS);

### **3. Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio**

La rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti rappresenta una componente fondamentale per raccogliere indicazioni significative da utilizzare nella fase di programmazione delle attività formative con lo scopo di migliorarne sia le caratteristiche legate ai contenuti proposti, sia quelle legate agli aspetti organizzativi.

L'obiettivo principale dell'indagine è raccogliere, secondo quanto previsto dal quadro normativo nazionale, le opinioni degli studenti frequentanti e renderle disponibili ai docenti e ai responsabili dei Corsi di Studio, nonché alla Commissione Paritetica Docenti studenti, per una loro analisi nell'ambito del sistema di assicurazione della qualità dei Corsi di Studio dell'Ateneo.

Ai sensi di quanto stabilito nelle LG Questionari, il Presidio ha la responsabilità dell'analisi dei risultati dell'elaborazione dei seguenti questionari compilati dagli studenti:

- Risultati dell'elaborazione dei Questionari Matricole aggregati a livello Ateneo;
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari Insegnamenti aggregati a livello Ateneo;
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari CoSSeP aggregati a livello Ateneo.

#### *a) Questionari Matricole*

La gestione dei Questionari Matricole prevede la raccolta e l'elaborazione dei questionari compilati dalle matricole da parte dell'Ufficio Qualità, la trasmissione dei risultati dell'elaborazione (in particolare: numero di studenti che si iscrivono per la prima volta ad un corso di laurea o ad un corso di laurea magistrale a ciclo unico, numero di questionari compilati, risultati delle risposte alle domande poste dal questionario), aggregati a livello Ateneo e CdS, all'Ufficio Orientamento e Placement e, quindi, rispettivamente al Presidio della Qualità e ai Coordinatori e Gruppi AQD dei CdS.

L'Ufficio Qualità al fine di gestire il processo coerentemente con quanto previsto dal Modello operativo AVA 3 e in coerenza con quanto riportato all'interno delle “Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca, personale docente e di ricerca e personale non docente e la

pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati “(LG Questionari) sta predisponendo la rilevazione delle opinioni degli studenti immatricolati.

#### *b) Questionari Insegnamenti*

La gestione dei Questionari Insegnamenti prevede che il Presidio prenda in considerazione i risultati aggregati a livello Ateneo per verificare la loro tendenza negli anni e informare il Senato Accademico delle eventuali criticità relative ai risultati aggregati e/o al loro trend negli anni.

Il Presidio della Qualità, con il supporto dell’Ufficio Qualità, sta predisponendo la rilevazione dei questionari dei singoli insegnamenti.

#### *c) Questionari CoSSeP*

La gestione dei Questionari CoSSeP prevede che il Presidio prenda in considerazione i risultati aggregati a livello Ateneo per verificare la loro tendenza negli anni e informare il Senato Accademico delle eventuali criticità relative ai risultati aggregati e/o al loro trend negli anni.

Il Presidio della Qualità, con il supporto dell’Ufficio Qualità, sta predisponendo la rilevazione dei questionari CoSSeP.

### **4. Monitoraggio della Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità degli Uffici**

#### *a) Ufficio Qualità*

Ai sensi di quanto stabilito nelle LG questionari, l’Ufficio Qualità ha la responsabilità della gestione del questionario Matricole.

A questo proposito, si ribadisce quanto già esposto nel paragrafo 3 della presente relazione in merito allo svolgimento dei compiti da parte dell’Ufficio Qualità.

Ai sensi di quanto stabilito nelle LG ammissione CdS, l’Ufficio competente di Ateneo avrà la responsabilità della documentazione della gestione degli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA).

In particolare, al termine del primo anno di corso l’Ufficio competente dell’Ateneo dovrebbe fornire ai CdS le seguenti informazioni:

- numero di studenti ammessi;
- numero di studenti ammessi con OFA;
- numero di studenti ammessi con OFA che non hanno soddisfatto gli OFA entro il primo anno di corso;
- numero medio di CFU acquisiti dagli studenti al termine del primo anno di corso;



- numero medio di CFU acquisiti dagli studenti ammessi senza OFA al termine del primo anno di corso;
- numero medio di CFU acquisiti dagli studenti ammessi con OFA al termine del primo anno di corso.

Il Presidio della Qualità con il supporto dell'Ufficio Qualità, sta predisponendo le rilevazioni dei Questionari matricole, singoli insegnamenti e CoSSeP secondo il Modello Operativo AVA 3.

### *b) Ufficio Orientamento e Placement*

Ai sensi di quanto stabilito nelle LG Questionari, l'Ufficio Orientamento e Placement ha la responsabilità della gestione dei Questionari tirocini studenti e, nella versione delle LG Questionari adeguata al Modello AVA3, anche dei Questionari tirocini tutor.

La gestione di tali questionari prevede la raccolta dei questionari compilati dagli studenti e dai tutor, la loro suddivisione per CdS, la loro elaborazione e la trasmissione dei risultati ai Coordinatori e ai Gruppi di AQD dei CdS, di norma entro il mese di giugno di ogni anno, affinché li possano analizzare allo scopo di identificare eventuali problemi o criticità e, in questo caso, adottare opportune azioni correttive o di miglioramento.

Il Presidio della Qualità con il supporto dell'Ufficio Qualità, sta predisponendo le rilevazioni dei Questionari tirocini - tutor secondo il Modello Operativo AVA 3.

### *c) Ufficio Erasmus*

Ai sensi di quanto stabilito nelle LG questionari, l'Ufficio Erasmus, ha la responsabilità della gestione del Questionario mobilità internazionale o Questionario ERASMUS+.

La gestione di tali questionari prevede la raccolta dei questionari compilati dagli studenti e dai tutor, la loro suddivisione per CdS, la loro elaborazione e la trasmissione dei risultati ai Coordinatori e ai Gruppi di AQD dei CdS, di norma entro il mese di luglio di ogni anno, affinché li possano analizzare allo scopo di identificare eventuali problemi o criticità e, in questo caso, adottare opportune azioni correttive o di miglioramento.

Il Presidio della Qualità con il supporto dell'Ufficio Qualità, sta predisponendo le rilevazioni dei Questionari Mobilità internazionale o Questionari ERASMU+ secondo il Modello Operativo AVA 3.

## 5. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS

Il Presidio ha effettuato il monitoraggio della gestione dei processi dell'AQ della CPDS attraverso l'esame dei verbali e della Relazione annuale 2023 della CPDS, tenendo in considerazione quanto di pertinente riportato nella Relazione annuale 2023 del Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Le "Linee Guide per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti" sono state il riferimento per la compilazione Relazione annuale 2023 da parte della CPDS.

La compilazione della Relazione, da completare entro il 31 dicembre 2023, è avvenuta nel rispetto delle attività e delle scadenze previste nel documento "Programmazione delle attività e delle scadenze dell'AQ". Il PQA ha così potuto esaminare le bozze predisposte dalla CPDS, formulare le proprie osservazioni e considerazioni in merito e richiedere o suggerire le modifiche ritenute necessarie od opportune.

Il monitoraggio della gestione dei processi dell'AQ della CPDS non ha evidenziato criticità.

## 6. Gestione delle proposte della CPDS

Coerentemente a quanto previsto nelle linee guida per la CPDS, il PQA ha monitorato la gestione delle proposte di miglioramento della CPDS:

- "Proposte CPDS";
- "Trasmissione proposte CPDS".

Il PQA ha condiviso le "Proposte CPDS" con i competenti della CPDS e ha predisposto e trasmesso il documento "Trasmissione proposte CPDS" agli organi che dovevano prenderle in considerazione.

Al momento della redazione della presente relazione sono state formulate le risposte alle proposte della CPDS da parte di tutti gli Organi che dovevano prenderle in considerazione.

## 7. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS

Il Presidio ha effettuato il monitoraggio della gestione dei processi dell'AQ dei CdS attraverso l'esame dei seguenti documenti:

- SUA-CdS 2023;
- SMA 2023;
- Verbali dei CCdS resi disponibili;
- Verbali dei CdF resi disponibili;

tenendo in considerazione quanto di pertinente riportato nei seguenti documenti:

1. Relazione annuale 2023 del Nucleo di Valutazione;
2. Relazione annuale 2023 della Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

La compilazione dei quadri delle SUA-CdS 2023 da completare entro il 15 giugno 2023 è avvenuta nel rispetto delle attività e delle scadenze previste nel documento “Programmazione delle attività e delle scadenze dell’AQ”.

Le “Linee Guida compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio” (LG SMA) sono state il riferimento per la compilazione delle SMA 2023.

La compilazione delle SMA, da completare entro il 31 dicembre 2023, a partire dagli indicatori resi disponibili dall’ANVUR alla fine di ottobre 2023, è avvenuta nel rispetto delle attività e delle scadenze previste nel documento “Programmazione delle attività e delle scadenze dell’AQ”.

Il PQA ha così potuto esaminare le bozze predisposte dai Coordinatori dei CdS, che non sono state oggetto di osservazioni da parte del Presidio stesso.

## **8. Monitoraggio della Gestione dei processi dell’AQ delle Facoltà**

Il Presidio ha effettuato il monitoraggio della gestione dei processi dell’AQ delle Facoltà nella riunione che si è svolta in data 14 novembre 2023.

Le “Linee Guida per la compilazione della SUA-RD e della SUA-TM/IS” saranno il riferimento per la compilazione della documentazione e della stesura del Piano di Sviluppo delle Facoltà. La compilazione avverrà nel rispetto delle attività previste nel documento “Programmazione delle attività e delle scadenze dell’AQ”.

## **9. Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni**

Con riferimento alla comunicazione tra gli organi e le strutture dell’Ateneo con responsabilità dell’AQ, le “Linee Guida per i flussi informativi e la comunicazione interni” identificano la documentazione per l’AQ prodotta rispettivamente da CdA, SA, NdV, CPDS, PQA, Consigli di Facoltà e stabiliscono:

- i destinatari della documentazione prodotta;
- le scadenze della trasmissione;
- le modalità di trasmissione.

In particolare, le modalità di trasmissione consistono nel tempestivo caricamento della documentazione prodotta sul Sito Assicurazione della Qualità dell’Ateneo ad accesso riservato, al quale possono accedere i destinatari della documentazione prodotta.

Con riferimento al coordinamento tra gli organi e le strutture dell'Ateneo con responsabilità dell'AQ, le "Linee Guida per i flussi informativi e la comunicazione interna" identificano gli incontri, formali e periodici od occasionali, previsti tra organi e strutture responsabili dell'AQ a livello di Ateneo e di Facoltà e Corso di Studio, al fine di garantire un adeguato coordinamento interno.

Il Presidio si impegna a proseguire nell'azione di sollecitazione sia a caricare tempestivamente sul Sito AQ la documentazione dell'AQ prodotta dai diversi organi e strutture dell'Ateneo con responsabilità nell'AQ, sia il rispetto degli incontri formali e periodici previsto nelle citate Linee Guida, con il supporto dell'Ufficio Qualità.

## **10. Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ**

Il Presidio ha partecipato con tutto il personale coinvolto nell'AQ ad una serie di incontri nell'ambito del Corso di Formazione: PROGRAMMA FORMATIVO SUL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ - AVA 3, tenuti dal Prof. Alfredo Squarzony, svolti nel periodo Settembre - Novembre 2023 nelle seguenti date e con i seguenti argomenti:

- 1 - DIMENSIONE EUROPEA DELL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ - 14 settembre 2023;
- 2 - ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEGLI ATENEI SECONDO AVA 3 - 27 settembre 2023;
- 3 - L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA SEDE - 28 settembre 2023;
- 4 - PROGETTAZIONE DEI CORSI DI STUDIO - 29 settembre 2023;
- 5 - RUOLO DELLE COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI NELL'AQ - 07 novembre 2023;
- 6 - ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI DI DOTTORATO DI RICERCA - 15 novembre 2023;
- 7 - ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE FACOLTÀ 16 novembre 2023;
- 8 - ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEI CORSI DI STUDIO - 24 novembre 2023;
- 9 - RIESAME CICLICO DEI CORSI DI STUDIO 24 novembre 2023.

Il Presidente del PQA ha frequentato in live streaming i corsi:

- "L'accreditamento periodico: le novità del modello AVA 3", 24 febbraio 2023, Università Ca' Foscari di Venezia;
- "L'Accreditamento periodico: le novità del modello AVA3", 30 marzo 2023, Sapienza Università di Roma;

I suddetti corsi sono stati successivamente seguiti dagli altri componenti del Presidio in quanto disponibili sulla piattaforma YouTube.

Il Presidente del PQA ha anche frequentato in presenza il corso: "Definiamo la terza missione - STRATEGIE, MODELLI, ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER

MASSIMIZZARE LA VALORIZZAZIONE DELLA CONOSCENZA E L'IMPATTO SULLA SOCIETÀ" organizzato da Fondazione CRUI, 10-11 maggio 2023.

Il Presidio della Qualità ha continuato a promuovere la consapevolezza e l'assunzione delle responsabilità relative all'AQ da parte dei componenti degli organi e delle strutture con specifiche responsabilità nell'AQ, in tutte le occasioni degli incontri in presenza e on-line finalizzati alla compilazione e all'analisi della Relazione Annuale del NdV, della Relazione Annuale della CPDS e delle SUA-CdS.

## **Allegato 1 - Scopi e principali destinatari delle Linee Guida**

Allo stato attuale, il sistema di Linee Guida dell'Ateneo è costituito dalle seguenti Linee Guida:

- **Linee Guida a livello Ateneo:**
  - Programmazione delle attività e delle scadenze dell'AQ;
  - Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ;
  - Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Dottorati di Ricerca in coerenza con l'approccio AVA 3 .
- **Linee Guida a livello Facoltà:**
  - Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
  - Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Facoltà in coerenza con l'approccio AVA 3.
- **Linee Guida a livello CdS:**
  - Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio in coerenza con l'approccio AVA 3;
  - Linee Guida per la comunicazione e coordinamento interni;
  - Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento;
  - Linee Guida per l'ammissione ai Corsi di Studio;
  - Linee guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati;
  - Linee Guida compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio;
  - Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti.

### **Linee Guida a livello Ateneo**

#### **Programmazione delle attività e delle scadenze dell'AQ**

Il documento **Programmazione delle attività e delle scadenze dell'AQ** definisce le responsabilità per gli adempimenti annuali previsti dal sistema di AQ di Mercatorum e le relative scadenze, in coerenza con gli adempimenti richiesti dal sistema AVA 3.

I principali destinatari del documento "Programmazione delle attività e delle scadenze dell'AQ" sono gli organi e le strutture con responsabilità nell'AQ della didattica, della ricerca e della terza missione e pertanto: Consiglio di Amministrazione (CdA), Senato Accademico (SA), Nucleo di Valutazione (NdV), Presidio della Qualità (PQA), Consigli di Facoltà, Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS), Gruppi di Assicurazione della Qualità della Didattica (Gruppi AQD), Gruppi di Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione (Gruppi AQRTM), Gruppi di Assicurazione della Qualità del Dottorato di Ricerca (GAQPhD).

## *Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ*

Le **Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ** elencano i monitoraggi, le valutazioni e i riesami previsti dal sistema di AQ di Ateneo nella responsabilità di Senato Accademico, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità, Commissione Paritetica Docenti-Studenti, Corsi di Studio, Corsi di Dottorato di Ricerca e Facoltà, in coerenza con quanto richiesto dal Modello AVA 3, e forniscono indicazioni per la loro gestione e la documentazione dei relativi esiti/risultati.

## *Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Dottorati di Ricerca*

Le **Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Dottorato di Ricerca in coerenza con l'approccio AVA 3** introducono la Scheda Unica Annuale dei Corsi di Dottorato di Ricerca (SUA-PhD).

Quindi, le LG AQ PhD forniscono indicazioni puntuali sulle attività o processi che ogni PhD dovrebbe gestire ai fini dell'assicurazione della propria qualità secondo le indicazioni del modello AVA 3 e sulla documentazione per l'AQ da riportare sulla SUA-PhD.

## **Linee Guida a livello Facoltà**

### *Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti*

Le **Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti** definiscono le responsabilità e i compiti della CPDS, in coerenza con la disciplina normativa, e forniscono indicazioni utili alla compilazione della Relazione annuale della CPDS. Inoltre, definiscono le modalità di gestione delle proposte formulate dalla CPDS nella relazione annuale.

Il principale destinatario delle "Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti" è la CPDS.

### *Linee Guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Facoltà in coerenza con l'approccio AVA 3*

Le **Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità delle Facoltà in coerenza con l'approccio AVA 3** introducono la Scheda Unica Annuale delle Facoltà (SUA-Fac).

Quindi, Le Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità delle Facoltà in coerenza con l'approccio AVA 3, forniscono indicazioni puntuali sulle attività o processi che ogni Facoltà dovrebbe gestire ai fini dell'assicurazione della propria qualità secondo le indicazioni del modello AVA 3 e sulla documentazione per l'AQ da riportare sulla SUA-Fac.

## Linee Guida a livello Corso di Studio

Le **Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio in coerenza con l'approccio AVA 3** indicano, per ogni quadro della SUA-CdS – e, quindi, per ogni processo dell'AQ –, le “attività per l'AQ”, e cioè le attività che ogni CdS dovrebbe gestire ai fini della propria AQ. L'insieme delle attività per l'AQ dei CdS costituisce uno schema di sistema di AQ, coerente con gli standard e le linee guida europei per l'AQ e con le indicazioni del sistema AVA.

Inoltre, sempre con riferimento ai singoli processi e coerentemente con quanto richiesto dal sistema AVA, le LG AQ CdS indicano la “documentazione per l'AQ” dei CdS, che dovrebbe essere riportata nei Quadri della SUA-CdS ai fini della documentazione dell'assicurazione della loro qualità.

Le LG AQ CdS suggeriscono anche il modo in cui la documentazione dovrebbe essere resa disponibile: direttamente nella SUA o allegata alla SUA o resa disponibile attraverso l'indicazione nella SUA dell'indirizzo del sito web dove è reperibile.

Infine, quando ritenuto utile, le LG AQ CdS forniscono indicazioni utili ai fini della compilazione della SUA-CdS.

I principali destinatari delle “Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio i in coerenza con l'approccio AVA” sono i Gruppi AQD.

Tutte le altre linee guida:

- Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento;
- Linee Guida per l'ammissione ai Corsi di Studio;
- Linee Guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati;
- Linee Guida per la comunicazione e coordinamento interni;
- Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti.

sono relative al “come” gestire i processi dell'AQ a cui fanno riferimento, tutti oggetto di particolare attenzione da parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) nelle visite per l'accreditamento periodico, e costituiscono, pertanto, una ‘guida’ alla gestione di tali processi.

Le **Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento** forniscono indicazioni puntuali per la definizione delle caratteristiche degli insegnamenti e delle altre attività formative da documentare, appunto, nelle schede Insegnamento, coerentemente alle indicazioni del sistema AVA 3 e alla luce delle esperienze maturate dalle CEV nelle visite in loco sino a oggi effettuate.



I principali destinatari delle “Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento” sono i docenti e i Gruppi AQD.

Le **Linee Guida per l’ammissione ai Corsi di Studio** definiscono le modalità di gestione del processo di ammissione a Corsi di Laurea Triennale (CL) e a Corsi di Laurea Magistrale (CLM), per quanto riguarda:

- Con riferimento ai CL: diplomi di scuola secondaria superiore riconosciuti idonei ai fini dell’ammissione; conoscenze richieste per l’accesso; verifica del possesso delle conoscenze richieste, obblighi formativi aggiuntivi (OFA); modalità e criteri per il loro soddisfacimento;
- Con riferimento ai CLM: lauree riconosciute idonee ai fini dell’ammissione e requisiti curriculari richiesti per l’accesso; personale preparazione richiesta e verifica della relativa adeguatezza.

I principali destinatari delle “Linee Guida per l’ammissione ai Corsi di Studio” sono i Consigli di Facoltà e, in particolare, i Presidi di Facoltà e i Coordinatori di CdS con i Gruppi AQD.

Le **Linee guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati** descrivono la struttura dei questionari compilati annualmente dagli studenti e definiscono le modalità della loro gestione e di pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati.

I principali destinatari delle “Linee guida per la gestione dei questionari compilati dagli studenti e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati “ sono i Consigli di Facoltà e, in particolare, i Presidi di Facoltà e i Coordinatori di CdS con i Gruppi AQD.

Le **Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti** definiscono le modalità a disposizione degli studenti, oltre a quella della rilevazione delle loro opinioni attraverso la compilazione dei questionari, per presentare segnalazioni e avanzare reclami e le relative modalità di gestione da parte degli organi competenti di Universitas Mercatorum.

I principali destinatari delle “Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami degli studenti” sono la Segreteria didattica delle Facoltà cui afferiscono i CdS, i Coordinatori di CdS – ma anche:

- I rappresentanti degli studenti nella CPDS o nei Gruppi AQD;
- La CPDS;
- I Gruppi AQD.

ai quali possono essere presentate/i segnalazioni e reclami.

Tutti gli studenti devono essere messi a conoscenza delle opportunità loro destinate per la presentazione di segnalazioni e reclami.

Le **Linee Guida per la comunicazione e coordinamento interni** elencano i documenti prodotti dagli organi e dalle strutture coinvolti a vario titolo nei processi di AQ e le posizioni di responsabilità che hanno accesso ai documenti prodotti, nel paragrafo “Coordinamento interno” stabiliscono gli incontri periodici previsti tra organi e strutture con responsabilità nell’AQ.

Le **Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio** riportano le indicazioni utili ai fini della compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) da parte dei Gruppi dell’Assicurazione della Qualità della Didattica (Gruppi AQD) istituiti per ogni Corso di Studi (CdS) presente nelle Facoltà.

## **Allegato 2 - Quadro possibili Seminari di informazione**

### **Presentazioni generali**

#### *Dimensione Europea dell'Assicurazione della Qualità (AQ)*

La presentazione è finalizzata ad evidenziare l'importanza dell'Assicurazione della Qualità (AQ) nel contesto del processo di Bologna e ad illustrare gli *Standards and Guidelines for the Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*.

Destinatari privilegiati: Organi/Strutture con responsabilità nell'AQ a livello centrale e periferico.

#### *AQ negli Atenei secondo AVA 3*

La presentazione è finalizzata ad illustrare:

- i Requisiti di AQ delle Sedi, dei Corsi di Studio (CdS), dei Corsi di Dottorato di Ricerca (PhD) e delle Facoltà;
- il ruolo degli organi/delle strutture centrali (Organi di Governo, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità) e periferiche (CdS, Dottorati di Ricerca, Facoltà);
- i processi di autovalutazione e valutazione del sistema di AQ negli Atenei;

così come definiti e proposti dal Modello AVA 3.

Destinatari privilegiati: Organi/Strutture con responsabilità nell'AQ a livello centrale e periferico.

### **Presentazioni specifiche**

#### *AQ della Sede*

La presentazione è finalizzata ad illustrare, per ogni processo dell'AQ associabile agli aspetti da considerare (AdC) dei punti di attenzione (PdA) dei Requisiti di AQ della Sede, le attività per l'AQ, e cioè le attività che dovrebbero essere gestite ai fini del soddisfacimento degli AdC, e la documentazione per l'AQ, e cioè la documentazione che dovrebbe essere predisposta e resa disponibile al fine di dare evidenza dell'AQ della Sede.

Destinatari privilegiati: Organi di Governo, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità.

### *Progettazione dei CdS*

La presentazione è finalizzata ad illustrare i requisiti di comparabilità dei CdS nel contesto del processo di Bologna e il processo di progettazione di corsi di studio centrati sullo studente condiviso a livello europeo.

Destinatari privilegiati: Presidi di Facoltà, Presidenti/Coordinatori CdS, Organi/Strutture per l'AQ dei CdS.

### *AQ dei CdS*

La presentazione è finalizzata ad illustrare, per ogni processo dell'AQ associabile agli aspetti da considerare (AdC) dei punti di attenzione (PdA) dei Requisiti di AQ dei CdS, le attività per l'AQ, e cioè le attività che dovrebbero essere gestite ai fini del soddisfacimento degli AdC, e la documentazione per l'AQ, e cioè la documentazione che dovrebbe essere predisposta e resa disponibile al fine di dare evidenza dell'AQ dei CdS.

Destinatari privilegiati: Presidi di Facoltà, Presidenti/Coordinatori CdS, Organi/Strutture per l'AQ dei CdS.

### *Riesame Ciclico dei CdS*

La presentazione è finalizzata ad illustrare il processo di riesame ciclico dei CdS così come definito dal Modello AVA 3 e a fornire indicazioni utili ai fini di una adeguata compilazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC).

Destinatari privilegiati: Presidi di Facoltà, Presidenti/Coordinatori CdS, Organi/Strutture per l'AQ dei CdS.

### *Ruolo della Commissione Paritetica Docenti-Studenti*

La presentazione è finalizzata ad illustrare le responsabilità e i compiti attribuiti alla CPDS dalla normativa e dal Modello AVA 3 e a fornire indicazioni utili ai fini di una adeguata compilazione della Relazione annuale.

Destinatari privilegiati: Commissione Paritetica Docenti-Studenti.

### *AQ dei PhD*

La presentazione è finalizzata ad illustrare, per ogni processo dell'AQ associabile agli aspetti da considerare (AdC) dei punti di attenzione (PdA) dei Requisiti di AQ dei PhD, le attività per l'AQ, e cioè le attività che dovrebbero essere gestite ai fini del soddisfacimento degli AdC, e la documentazione per l'AQ, e cioè la documentazione che dovrebbe essere predisposta e resa disponibile al fine di dare evidenza dell'AQ dei PhD.

Destinatari privilegiati: Coordinatori Dottorato di Ricerca, Collegio Docenti.

### ***AQ delle Facoltà***

La presentazione è finalizzata ad illustrare, per ogni processo dell'AQ associabile agli aspetti da considerare (AdC) dei punti di attenzione (PdA) dei Requisiti di AQ delle Facoltà, le attività per l'AQ, e cioè le attività che dovrebbero essere gestite ai fini del soddisfacimento degli AdC, e la documentazione per l'AQ, e cioè la documentazione che dovrebbe essere predisposta e resa disponibile al fine di dare evidenza dell'AQ della Sede.

Destinatari privilegiati: Presidi di Facoltà, Organi/Strutture per l'AQ delle Facoltà

### ***Ruolo degli studenti nell'AQ***

La presentazione è finalizzata a fornire agli studenti una sintetica informazione sull'AQ negli Atenei, ad illustrare il ruolo previsto per gli studenti dal Modello AVA 3 e a stimolare la partecipazione attiva degli studenti alle attività di AQ.

Destinatari privilegiati: rappresentanti degli studenti e dei dottorandi negli Organi di Governo, negli organi/nelle strutture con responsabilità nell'AQ a livello Ateneo (Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità) e a livello periferico (CdS, PhD, Facoltà).

### ***Ruolo del personale non docente nell'AQ***

La presentazione è finalizzata a fornire al personale non docente (PnD) una sintetica informazione sull'AQ negli Atenei e ad illustrare il ruolo previsto per il PnD che opera negli Uffici amministrativi, con particolare riferimento ai servizi di supporto alla didattica, alla ricerca e alla terza missione/impatto sociale, dal Modello AVA 3

Destinatari privilegiati: Direttore Generale, Staff dei Servizi di supporto a didattica, ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale, Responsabili degli Uffici Amministrativi.