

UNIVERSITAS MERCATORUM

**Relazione Annuale 2024 del Presidio della Qualità
gennaio 2024 - settembre 2024**

Sommario

1. Elenco degli acronimi utilizzati nella relazione e nei suoi allegati	3
2. Introduzione.....	5
3. Consulenza agli Organi di Governo	10
4. Gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati.....	14
5. Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio.....	15
5. Gestione dei questionari compilati dai laureati nella responsabilità dei Coordinatori e dei Gruppi di AQD dei CdS.....	18
6. Gestione dei questionari compilati dai dottorandi di ricerca di primo e secondo anno e dei dottori di ricerca nella responsabilità dei Gruppi di AQPhD	19
7. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS	20
8. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS.....	22
9. Schede di insegnamento	23
10. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca.....	24
11. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà	25
12. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Dipartimenti.....	26
13. Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni.....	28
14. Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ	29
15. Rapporti con gli Organi di governo per AQ di Ateneo.....	31
16. Obiettivi e linee di indirizzo 2025	32
17. Aree di miglioramento	33
Allegato 1 - Linee Guida AQ e Scadenario	34

1. Elenco degli acronimi utilizzati nella relazione e nei suoi allegati

AQ: Assicurazione della Qualità

CCdS: Consiglio di Corso di Studio

CdA: Consiglio di amministrazione

CdF: Consiglio di Facoltà

CdS: Corso di Studio

CPDS: Commissione Paritetica Docenti-Studenti

DG: Direttore Generale

FAC: Facoltà

GAQD: Gruppo di Assicurazione della Qualità della Didattica

GAQDF: Gruppo di Assicurazione della Qualità della Facoltà

GAQPhD: Gruppo di Assicurazione della Qualità del Corso di Dottorato di Ricerca

GAQRTM: Gruppo di Assicurazione della Qualità della Ricerca e Terza Missione della Facoltà

LG AQ CDS: Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio

LG AQ DIP: Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti in coerenza con l'approccio AVA 3 (LG AQ Dip)

LG AQ FAC: Linee Guida per l'AQ della Facoltà

LG AQ PhD: Linee Guida per l'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca

LG AQ SEDE: Linee Guida per l'AQ della Sede

LG COMUNICAZIONE COORDINAMENTO: Linee Guida per la comunicazione e il coordinamento interni

LG CPDS: Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti

LG GESTIONE SERVIZI STUDENTI: Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti

LG M&V&R: Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ

LG QUESTIONARI: Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati

LG PROGETTAZIONE CDS: Linee Guida per la progettazione dei Corsi di Studio

LG RC CDS: Linee Guida per il Riesame Ciclico dei CdS

LG SCHEDE INSEGNAMENTO: Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento

LG SEGNALAZIONI RECLAMI: Linee Guida per la comunicazione e la gestione di segnalazioni e reclami

LG SMA: Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio

LG SUA-CdS: Linee Guida per la compilazione della SUA-CdS

NdV: Nucleo di valutazione

OdG: Organi di Governo

PDR: Personale Docente e di Ricerca

PhD: Corso di Dottorato di Ricerca

PND: Personale non docente

PO: Piano Operativo

PQA: Presidio della Qualità

PS: Piano Strategico

RRC: Rapporto di Riesame Ciclico

SA: Senato Accademico

SMA: Scheda di Monitoraggio Annuale compilata dai CdS

SMA Ateneo: Scheda di Monitoraggio Annuale dell'Ateneo trasmessa da ANVUR

SMA CdS: Scheda di Monitoraggio Annuale del CdS trasmessa da ANVUR

SUA-CdS: Scheda Unica Annuale del Corso di Studio

SUA- DIP: Scheda Unica Annuale del Dipartimento

SUA-FAC: Scheda Unica Annuale della Facoltà

SUA-PhD: Scheda Unica Annuale del Corso di Dottorato di Ricerca

SUA-TM/IS: Scheda Unica Annuale Terza Missione/Impatto Sociale

2. Introduzione

Il Presidio della Qualità (PQA) è un organismo con funzioni di supporto finalizzate alla promozione della cultura della Qualità nell'Ateneo, con particolare riguardo alla funzione di garantire la qualità dei Corsi di Studio, delle attività di Ricerca, di Terza Missione/Impatto Sociale e agevolare il processo di accreditamento dell'Ateneo stesso.

Il PQA ha il compito di coadiuvare la governance a strutturare e armonizzare tutti i processi di AQ, fornire strumenti comuni per il monitoraggio dei processi e il loro costante miglioramento. Il PQA è anche deputato alla raccolta delle opinioni degli studenti di ogni livello della formazione superiore.

La presente relazione fa riferimento alle attività svolte dal PQA attualmente in carica (gennaio 2024 – settembre 2024).

Il PQA è attualmente costituito da:

- ❖ Presidente, Giuseppe AMOROSA - Esperto di Valutazione dell'ANVUR;
- ❖ Componente, Alessia ACAMPORA - Professore Ordinario Universitas Mercatorum;
- ❖ Componente, Isabella BONACCI - Professore Ordinario Universitas Mercatorum;
- ❖ Componente, Alice MANNOCCI - Professore Associato Componente Esterno;
- ❖ Componente, Alessia SCARINCI - Professore Ordinario Componente Esterno;
- ❖ Componente, Paolo SCIASCIA - Dirigente MIUR;
- ❖ Rappresentante degli studenti - Gaetano CASABURI.

Durante le sedute del PQA partecipa sempre come invitata Guendalina CAPECE - Professore Associato di Universitas Mercatorum in qualità di Delegata del Rettore all'Assicurazione della Qualità.

Il PQA è supportato nella sua attività di coordinamento e monitoraggio delle attività connesse all'assicurazione della qualità, in tutte le sue declinazioni, dell'Ufficio Assicurazione Qualità di Ateneo.

Le responsabilità e i compiti del PQA, definiti nel "Sistema di Assicurazione della Qualità 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.

Il PQA definisce linee guida per la gestione di specifici processi a livello Ateneo, CdS e Facoltà e Dipartimenti, 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’ANVUR¹.

Il Presidio della Qualità diffonde altresì e promuove la cultura della qualità e svolge attività di formazione a supporto dei CdS e delle CPDS, dei PhD, delle Facoltà e dei Dipartimenti.

Infine, il PQA supporta:

- il Senato Accademico 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 GAQF nella compilazione della SUA-FAC;
- i GAQRTM nella compilazione della SUA-DIP;
- i GAQPhD nella compilazione della SUA-PhD;
- le CPDS nella compilazione della Relazione annuale.

Tramite la presente relazione il PQA, nel riferire agli Organi di Governo sulla propria attività, intende documentare le relative attività di monitoraggio del funzionamento del sistema di AQ a livello delle strutture centrali e periferiche.

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:

Data incontro	Argomenti trattati
04/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insediamento del Presidio della Qualità; ▪ Presentazione della nuova composizione del Presidio della Qualità; ▪ Presentazione dell’Ateneo; ▪ Pianificazione attività; ▪ Programmazione incontri del Presidio della Qualità.

¹ I documenti relativi sono presenti al seguente link:

<https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/modello-ava3/strumenti-di-supporto/>

Data incontro	Argomenti trattati
10/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Organizzazione Incontro formazione; ▪ Modello Organizzativo AVA 3; ▪ Organizzazione Incontro tra il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione; ▪ Indicazioni operative compilazione SUA PhD.
24/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riunione congiunta NdV e PQA Comunicazioni dei Presidenti; ▪ Documentazione AVA 3; ▪ Analisi Relazione Nucleo di Valutazione- rilevazione opinioni studenti.
05/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Approvazione della Scheda SUA PhD.
07/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Approvazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio "SUA CdS".
21/06/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Pianificazione monitoraggi con responsabilità PQA;
18/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazioni del Presidente; ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Approvazione delle Linee Guida e documentazione AQ secondo il modello AVA 3; ▪ Revisione delle Linee Guida e documentazione AQ secondo il modello AVA3.
04/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Servizi per gli studenti: Tirocini, Orientamento, Inclusione.; ▪ Incontro formazione AVA 3.
27/09/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del verbale della

Data incontro	Argomenti trattati
	<p>seduta precedente;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schede SUA delle Facoltà: adempimenti connessi e conseguenti; ▪ Schede SUA dei Dipartimenti: adempimenti connessi e conseguenti; ▪ Impostazione e stesura della relazione annuale del Presidio della Qualità: definizione delle linee guida, raccolta dati e programmazione delle attività redazionali.
08/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del Verbale della seduta precedente; ▪ Revisione della bozza della relazione annuale del Presidio della Qualità: analisi dei contenuti, verifica della coerenza con le linee guida e definizione di eventuali modifiche; ▪ Pianificazione attività PQA.
18/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Approvazione del Verbale della seduta precedente; ▪ Approvazione della relazione annuale del Presidio della Qualità: presentazione finale, discussione e validazione del documento.

La presente Relazione è stata approvata nella seduta del 18 ottobre 2024 del Presidio della Qualità di Ateneo.

I verbali delle riunioni, disponibili nell'archivio elettronico e cartaceo del PQA, documentano le attività svolte². L'organizzazione del lavoro è avvenuta con diverse modalità, formali (riunioni in presenza e in modalità telematica) il più delle volte ma anche in modo informale (scambi di posta elettronica e telefonate).

I lavori del Presidio della Qualità sono stati organizzati delegando la responsabilità di specifiche fasi a diversi componenti del Presidio, al fine di garantire una copertura completa delle attività e il raggiungimento efficace degli obiettivi prefissati.

² I verbali delle Riunioni del PQA sono disponibili al link: <https://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita/area-riservata>

Alle riunioni, di volta in volta, ove necessario, sono stati invitati a intervenire figure con ruoli rilevanti per i processi di AQ in un'ottica di collaborazione e condivisione delle informazioni.

Nel periodo di riferimento, il Presidio è stato particolarmente impegnato per un verso, nell'attività di revisione della documentazione per l'AQ dell'Ateneo per adeguarla al "Modello definitivo di Accreditamento 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. Per altro verso 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, e, in particolare, dal sistema di Linee Guida dell'Ateneo (cfr. Allegato 1).

La presente relazione – relativa al periodo gennaio-settembre 2024 – è articolata nei seguenti punti:

- Consulenza agli Organi di Governo;
- Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio;
- Gestione dei questionari compilati dai laureati nella responsabilità dei Coordinatori e dei Gruppi di AQD dei CdS;
- Gestione dei questionari compilati dai dottorandi di ricerca di primo e secondo anno e dei dottori di ricerca nella responsabilità dei Gruppi di AQPhD;
- 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 Gestione dei processi dell'AQ dei Dipartimenti;
- Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni;
- Incontro di formazione sul Modello Organizzativo AVA3.
- Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ.

3. 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.

Il Presidio di Qualità, nell'ambito della sua attività di consulenza agli Organi di Governo, ha operato, inoltre, per garantire il supporto strategico e operativo al fine di consolidare e sviluppare il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo. A tal fine, il Presidio ha predisposto una serie di documenti guida che rappresentano riferimenti essenziali per il funzionamento e il miglioramento continuo dei processi di AQ. Questi documenti³, sono suddivisi in diverse categorie:

Linee Guida a livello di Sede

- **Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Sede (LG Sede):** forniscono un quadro complessivo delle procedure e delle politiche di AQ a livello istituzionale.
- **Linee Guida per il Monitoraggio, la Valutazione e il Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di AQ (LG M&V&R):** definiscono le modalità per monitorare, valutare e rivedere periodicamente le performance del sistema.
- **Linee Guida per la comunicazione e il coordinamento interni (LG comunicazione coordinamento):** descrivono le pratiche per una comunicazione efficace e il coordinamento tra le diverse componenti dell'Ateneo.
- **Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami (LG segnalazioni reclami):** stabiliscono i processi per la raccolta, l'analisi e la risoluzione delle segnalazioni e dei reclami ricevuti.

Linee Guida a livello di Corso di Studio

- **Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio (LG AQ CdS):** delineano gli standard e le procedure per garantire la qualità nei singoli corsi di studio.
- **Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento (LG schede insegnamento):** forniscono indicazioni per la redazione delle schede di presentazione degli insegnamenti.
- **Linee guida per il Riesame Ciclico dei Corsi di Studio (LG RC CdS):** specificano i criteri per la valutazione periodica e la pianificazione di miglioramenti nei corsi di studio.
- **Linee Guida per la compilazione della SUA-CdS (LG SUA – CdS):** indicano i metodi per compilare correttamente la Scheda Unica Annuale del Corso di Studio.

³ I documenti sono disponibili al seguente link <https://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita/area-riservata>.

- **Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio (LG SMA):** descrivono le modalità di raccolta e analisi dei dati annuali sui corsi di studio.
- **Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca (LG questionari):** forniscono indicazioni sulla raccolta, l'utilizzo e la pubblicizzazione dei risultati dei questionari somministrati alle diverse categorie di utenti.

Linee Guida a livello di Corso di Dottorato di Ricerca

- **Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità dei Dottorati di Ricerca (LG PhD):** specificano le modalità per garantire la qualità nei programmi di dottorato.

Linee Guida a livello di Facoltà

- **Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità di Facoltà (LG FAC):** definiscono i criteri per il mantenimento e il miglioramento della qualità a livello di facoltà.
- **Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (LG CPDS):** delineano le procedure per il funzionamento delle commissioni paritetiche, con particolare attenzione alla rappresentanza degli studenti e alla valutazione delle attività didattiche.

Grazie a questa articolata produzione documentale, il Presidio di Qualità ha fornito un contributo significativo agli Organi di Governo per il rafforzamento della cultura della qualità all'interno dell'Ateneo e per l'implementazione di processi decisionali basati su criteri chiari e condivisi.

Nel corso dell'anno, il PQA ha pianificato e avviato le attività necessarie per adempiere agli obblighi previsti dal sistema di accreditamento AVA 3. In particolare, le seguenti attività sono state svolte nel mese di maggio 2024:

- ❖ **Incontro con le Coordinatrici del Dottorato di Ricerca:** un momento di confronto volto a garantire l'allineamento delle procedure di AQ ai requisiti AVA 3 e a promuovere una gestione coerente dei processi qualitativi nei programmi di Dottorato.
- ❖ **Formazione AVA 3 per i Gruppi AQ e CPDS:** un'iniziativa formativa mirata a rafforzare le competenze dei componenti dei Gruppi AQ e dei CPDS in merito alle novità introdotte dal modello AVA 3, con particolare attenzione agli strumenti e alle metodologie per la valutazione e il riesame.
- ❖ **Incontro con il Nucleo di Valutazione:** una sessione di lavoro dedicata alla condivisione delle linee guida aggiornate e alla pianificazione delle attività di monitoraggio e verifica dei processi di AQ.

A seguito della costituzione dei quattro Dipartimenti, formalizzata durante le sedute del Senato Accademico del 2 maggio 2024 e del Consiglio di amministrazione del 7 maggio 2024, il PQA, con il supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità, ha provveduto a revisionare le Linee Guida e la documentazione relativa all'AQ. Questa revisione è stata effettuata in coerenza con il modello AVA 3, al fine di assicurare un'adeguata integrazione delle nuove strutture dipartimentali nei processi di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo.

Il Presidio della Qualità ha dedicato particolare attenzione al miglioramento dei servizi per gli studenti, con focus su:

- ❖ **Tirocini:** Rafforzamento delle convenzioni con enti e aziende per garantire opportunità formative di alta qualità e un efficace raccordo tra formazione accademica e mondo del lavoro.
- ❖ **Orientamento:** Potenziamento delle attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita, attraverso servizi personalizzati, webinar informativi e supporto continuo per le scelte formative e professionali degli studenti.
- ❖ **Inclusione:** Implementazione di iniziative volte a promuovere l'accessibilità e l'uguaglianza, attraverso il supporto agli studenti con disabilità o DSA, programmi di sensibilizzazione e interventi mirati a ridurre le barriere accademiche e sociali.

Nel quadro di queste iniziative, a settembre 2024, è stato organizzato un incontro con gli uffici preposti, con la partecipazione del Delegato del Rettore all' Inclusione e Studenti, Prof. Pietro Spataro, e della Delegata del Rettore all'Orientamento e Placement, Prof.ssa Aurora Cavallo. Questo incontro ha rappresentato un momento cruciale per definire strategie comuni, condividere buone pratiche e rafforzare il coordinamento tra i diversi attori coinvolti nella gestione dei servizi agli studenti.

Queste attività testimoniano l'impegno del Presidio della Qualità nel garantire un sistema di AQ solido e coerente, capace di rispondere efficacemente alle esigenze degli Organi di Governo e di promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni accademiche e organizzative dell'Ateneo.

Il Presidio della Qualità nella riunione congiunta con il Nucleo di Valutazione del 24 maggio 2024 ha approvato il documento "*Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi e dei riesami*". Questo documento definisce le scadenze relative alla documentazione periodica, ai monitoraggi e ai riesami previsti dal sistema di AQ dell'Ateneo, in coerenza con quanto richiesto dal sistema AVA 3.

Inoltre, nella seduta del 18 luglio 2024 sono state approvate le seguenti Linee Guida⁴,

- "Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti (LG gestione servizi studenti)";
- "Linee Guida per la progettazione dei Corsi di Studio (LG progettazione CdS)";

⁴Le linee Guida sono disponibili al link: <https://www.unimercuratorum.it/assicurazione-qualita/area-riservata>

- *“Linee Guida per l’Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti in coerenza con l’approccio AVA3 (LG AQ DIP)”;*
- *“Modello Compilazione SUA-DIP”;*
- *“Modello Compilazione SUA-FAC”;*
- *“Format Questionario Ricerca e Terza Missione”;*
- *“Scadenziario AQ”.*

Infine, nella seduta del 27 settembre 2024, il Presidio della Qualità ha approvato le seguenti Schede Uniche Annuali delle Facoltà (SUA-FAC) e Schede Uniche Annuali dei Dipartimento (SUA-DIP):

- Scheda Unica Annuale della Facoltà di Scienze Economiche e Giuridiche
- Scheda Unica Annuale della Facoltà di Scienze della Società e della Comunicazione
- Scheda Unica Annuale della Facoltà di Scienze Tecnologiche e dell’Innovazione
- Scheda Unica Annuale del Dipartimento di Diritto e Istituzioni
- Scheda Unica Annuale del Dipartimento di Economia, Statistica e Impresa
- Scheda Unica Annuale del Dipartimento di Ingegneria e Scienze
- Scheda Unica Annuale del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali

Le attività svolte dal Presidio della Qualità riflettono un impegno costante per il miglioramento continuo del sistema AQ, supportando in modo concreto gli Organi di Governo nel raggiungimento degli obiettivi strategici e accademici dell’Ateneo. Attraverso un approccio integrato e strutturato, il PQA garantisce la coerenza e l’efficacia delle azioni intraprese, ponendo le basi per una crescita sostenibile e orientata alla qualità.

4. Gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati

Ai sensi di quanto stabilito nelle *Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti e tutor aziendali, laureandi, 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)* il Presidio ha la responsabilità del coordinamento e supervisione dei seguenti questionari compilati dagli studenti:

- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti ('Questionario insegnamenti');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti sui tirocini curriculari ('Questionario tirocini studenti');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione delle opinioni dei tutor aziendali sui tirocini curriculari ('Questionario tirocini tutor');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti su comunicazione, strutture, servizi e percorso formativo (Questionario CoSSeP);
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione della condizione occupazionale dei laureati ('Questionario laureati');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione della soddisfazione dei dottorandi di ricerca di primo e secondo anno ('Questionario dottorandi') e dei dottori di ricerca ('Questionario dottori ricerca');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione della soddisfazione del personale docente e di ricerca ('Questionario PDR');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari per la rilevazione del livello di benessere organizzativo del personale non docente ('Questionario PnD');
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari Insegnamenti aggregati a livello Ateneo;
- Risultati dell'elaborazione dei Questionari CoSSeP aggregati a livello Ateneo.

5. 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 migliorare 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.

I risultati dei questionari sono stati presi in considerazione dal Presidio della Qualità e analizzati per verificare la loro tendenza negli anni e informare rispettivamente gli Organi di Governo, il Consiglio di Facoltà, il Consiglio di CdS sia dei risultati aggregati sia del loro trend negli anni, documentando il tutto nei rispettivi Verbali e nella presente Relazione annuale. Qualora i risultati evidenziassero criticità comuni a tutti CdS dell'Ateneo, comuni a tutti i CdS della Facoltà, relativi ai singoli CdS, queste sono prese in considerazione rispettivamente dal Senato Accademico (previa loro identificazione da parte del Presidio della Qualità), dal competente Preside di Facoltà, dal competente Gruppo di AQD, coordinato dal Coordinatore del CdS.

a) Questionari Insegnamenti

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti, Universitas Mercatorum utilizza un questionario sviluppato internamente (Questionario insegnamenti), composto da 11 domande, finalizzato a rilevare l'opinione degli studenti sull'insegnamento, sulla docenza e il loro interesse relativamente agli argomenti trattati nell'insegnamento. La struttura del questionario si completa con la sezione relativa ai suggerimenti da parte degli studenti.

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.

In particolare, in data 24 maggio 2024 è stata organizzata una riunione congiunta del Nucleo di Valutazione per l'analisi della "Relazione del Nucleo di Valutazione sulla rilevazione dell'opinione degli studenti A.A 2022/2023".

La relazione evidenzia un quadro complessivamente positivo riguardo alla soddisfazione degli studenti nei confronti dell'offerta formativa dell'Ateneo. Tutti i corsi di studio sono

stati inclusi nella rilevazione, con un livello di partecipazione generalmente buono. La maggior parte degli studenti ha espresso giudizi positivi sugli insegnamenti, con oltre il 60% delle risposte favorevoli in tutti i CdS e meno del 25% di giudizi negativi. Questo sottolinea una percezione complessiva soddisfacente della qualità della didattica.

Tuttavia, sono emerse alcune aree critiche. In tre corsi di studio (L-7, L-41 e LM-59), il numero di questionari compilati è risultato molto basso. Inoltre, si riscontrano discrepanze nel numero di questionari attesi rispetto a quelli compilati.

Infine, alcuni insegnamenti specifici si distinguono per valutazioni inferiori agli standard stabiliti, evidenziando aspetti da migliorare. Tra questi figurano corsi come "Matematica per design", "Diritto del lavoro" e "Social media e comunicazione multimediale". Questi risultati richiedono interventi mirati per migliorare la qualità percepita di tali insegnamenti. Nonostante queste criticità, l'Ateneo dispone di una solida base per proseguire verso il miglioramento continuo. Le linee guida per la gestione e l'utilizzo dei risultati dei questionari offrono strumenti chiari per affrontare i punti deboli e valorizzare i punti di forza. Se pienamente implementate, tali misure potrebbero consolidare ulteriormente la qualità complessiva dell'offerta formativa.

In particolare il Presidio fa propria la raccomandazione del Nucleo di Valutazione contenuta nella Relazione del Nucleo di Valutazione sulla rilevazione dell'opinione degli studenti A.A 2022/2023 in cui sottolineava *"agli OdG e al PQA di prendere prontamente in considerazione le aree da migliorare evidenziate dai dati relativi al rapporto questionari compilati/questionari attesi, al fine di garantire l'affidabilità dei dati relativi ai questionari compilati e il rispetto dell'obbligatorietà della compilazione del questionario sugli insegnamenti; e di garantire la piena operatività di quanto previsto dalle Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti e tutori aziendali, laureandi, 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) e documentato in "4. Utilizzazione dei risultati".*

Il Presidio della Qualità (PQA) accoglie pienamente l'osservazione del Nucleo di Valutazione e conferma il proprio impegno a garantire la piena operatività di quanto previsto dalle Linee Guida (LG) per la gestione dei questionari. A tal fine, il PQA ha già predisposto le seguenti azioni:

- **Monitoraggio costante del processo**

Il PQA ha implementato un sistema di monitoraggio che assicura la corretta gestione del processo di raccolta, analisi e pubblicizzazione dei dati derivanti dai questionari. Saranno effettuati controlli periodici per verificare il rispetto delle scadenze e la qualità dei dati raccolti.

- **Supporto ai soggetti coinvolti**

Sarà fornita assistenza operativa a docenti, tutori aziendali e personale amministrativo per facilitare l'applicazione delle Linee Guida.

- **Analisi e condivisione dei risultati**

Il PQA si impegna a consolidare un sistema di reportistica trasparente, che assicuri la diffusione dei risultati ai soggetti interessati nei termini e nei modi stabiliti dalle Linee Guida. Questo permetterà una gestione più efficace dei risultati a livello di Ateneo, Facoltà e Corsi di Studio.

- **Promozione di azioni correttive**

Per gli insegnamenti e i corsi di studio che presentano criticità, il PQA collaborerà con i Coordinatori dei CdS e i Gruppi AQD per identificare e implementare azioni di miglioramento. Sarà inoltre attivata una procedura di verifica ex post per valutare l'efficacia delle azioni adottate.

- **Integrazione con il sistema di Qualità**

I dati raccolti saranno utilizzati come parte integrante del Sistema di Assicurazione della Qualità, contribuendo al monitoraggio continuo e al miglioramento dell'offerta formativa, in linea con gli obiettivi strategici dell'Ateneo.

Il Presidio della Qualità è fiducioso che queste azioni garantiranno la piena operatività delle Linee Guida e contribuiranno a rafforzare ulteriormente il processo di rilevazione e utilizzo delle opinioni degli studenti e delle altre Parti Interessate, promuovendo un miglioramento costante e misurabile.

d) Questionari CoSSeP

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione degli studenti su comunicazione, strutture, servizi e percorso formativo, Universitas Mercatorum utilizza un questionario sviluppato internamente ("Questionario CoSSeP" o "Questionario laureandi"), composto da 24 domande, compilato dagli studenti al momento del conseguimento della laurea/laurea magistrale. Il Questionario CoSSeP è diviso in quattro sezioni al fine di misurare in modo univoco e sintetico le principali evidenze relative a: "Comunicazione", "Strutture", "Servizi" e "Percorso formativo".

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 le rilevazioni dei Questionari CoSSeP secondo il Modello Operativo AVA 3. I risultati dei questionari CoSSeP saranno disponibili nel mese di ottobre 2024 e il PQA provvederà ad analizzarli accuratamente, garantendo che le risultanze emerse siano debitamente documentate nei verbali delle riunioni del Presidio della Qualità.

5. Gestione dei questionari compilati dai laureati nella responsabilità dei Coordinatori e dei Gruppi di AQD dei CdS

a) Questionario laureati

Il Questionario laureati è somministrato a tutti i laureati da 1 anno, che lo compilano on line. I questionari compilati sono elaborati dall'Ufficio competente, di norma entro il mese di ottobre di ogni anno.

I risultati dell'elaborazione (in particolare: numero di laureati ai quali è stato inviato il questionario, numero di questionari raccolti, risultati delle risposte alle domande poste dal questionario) e i singoli questionari sono trasmessi ai Coordinatori e ai Gruppi di AQD dei CdS, i quali li analizzano allo scopo di identificare eventuali problemi o criticità e, in questo caso, adottare opportune azioni correttive o di miglioramento.

b) Questionari tirocini studenti

Per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni degli studenti sui tirocini curriculari, Universitas Mercatorum utilizza un questionario sviluppato internamente ('Questionario tirocini studenti'), composto da 8 domande.

Il questionario è finalizzato a verificare, in particolare, la corrispondenza delle attività effettivamente svolte con quanto pianificato, l'opinione degli studenti sull'efficacia del tirocinio e il loro livello di soddisfazione.

c) Questionari tirocini tutor

Per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni dei tutor aziendali sui tirocini curriculari ed extracurriculari Universitas Mercatorum utilizza un questionario sviluppato internamente ('Questionario tirocini tutor'), composto da 21 domande.

Il questionario è finalizzato, in particolare, a raccogliere le valutazioni dei tutor sui tirocini, sul comportamento dei tirocinanti, sulle conoscenze e capacità dei tirocinanti all'inizio del tirocinio e sull'apprendimento del tirocinante al termine del tirocinio.

Il Presidio della Qualità, con il supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità, sta monitorando l'analisi dei risultati dell'elaborazione dei seguenti questionari:

- Laureati
- Tirocinio studenti
- Tirocini-tutor

6. Gestione dei questionari compilati dai dottorandi di ricerca di primo e secondo anno e dei dottori di ricerca nella responsabilità dei Gruppi di AQPhD

Universitas Mercatorum offre percorsi di alta formazione e ricerca avanzata attraverso i seguenti dottorati:

- Dottorato di Ricerca in "Big Data ed Intelligenza Artificiale"
- Dottorato di Ricerca in "Gestione Finanziaria d'Impresa e Prevenzione della Crisi"
- Dottorato di Ricerca in "Sostenibilità e Agenda ESG"

I Questionari dottorandi e dottori di ricerca suddivisi per Corso di Dottorato di Ricerca sono somministrati ai dottorandi e ai dottori di ricerca di norma nel mese di novembre e sono elaborati dai competenti Gruppi di AQPhD.

I questionari compilati, suddivisi per corso di Dottorato di Ricerca, sono elaborati dai competenti Gruppi di AQPhD.

I risultati dell'elaborazione e i singoli questionari sono analizzati dai Gruppi di AQPhD allo scopo di identificare eventuali problemi o criticità.

Il Coordinatore del PhD deve documentare e condividere con il Collegio Docenti prima e con Consiglio di Facoltà di afferenza dopo i problemi e le criticità evidenziati, le soluzioni adottate, i problemi e le criticità risolti.

Il Presidio della Qualità, con il supporto dell'Ufficio Qualità, sta monitorando l'analisi dei risultati dell'elaborazione dei questionari.

7. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS

Il Presidio della Qualità (PQA) riconosce nelle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) un partner strategico e imprescindibile nel sistema di Assicurazione della Qualità, essenziale per il monitoraggio e il miglioramento continuo dell'offerta formativa. La stretta collaborazione tra PQA e CPDS garantisce una gestione integrata e orientata ai risultati, rafforzando la capacità dell'Ateneo di rispondere tempestivamente alle esigenze degli studenti e alle sfide accademiche. Questo dialogo continuo permette di consolidare un sistema di qualità partecipato e trasparente, in cui le analisi delle CPDS vengono efficacemente integrate nei processi decisionali dell'Ateneo, valorizzando il contributo attivo degli studenti e migliorando complessivamente l'esperienza formativa.

In questo contesto, ogni Facoltà dell'Ateneo ha visto la nomina di una propria Commissione Paritetica Docenti-Studenti, formalizzata con D.R. 325/2024. La rilevanza del ruolo delle CPDS è stata ribadita durante l'evento organizzato dal Presidio della Qualità, *"Il Sistema di AQ di Mercatorum e le Responsabilità di CdS e Facoltà, CPDS, PhD e Dipartimenti"*, tenutosi il 21 maggio 2024, dove è stata posta particolare attenzione alla loro funzione strategica.

In preparazione della Relazione Annuale 2024, il PQA ha supportato attivamente le CPDS, fornendo un contributo fondamentale attraverso un supporto metodologico e operativo. Grazie alle *"Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti"*, il Presidio ha promosso un approccio strutturato e omogeneo per l'elaborazione della relazione, garantendo coerenza tra le diverse commissioni. Questo ha permesso alle CPDS di condurre un'analisi approfondita delle criticità e dei punti di forza dell'offerta formativa, elaborando proposte di miglioramento puntuali e sostenibili, in linea con gli obiettivi di qualità dell'Ateneo.

Le CPDS sono state rinnovate nella loro composizione il 1° agosto 2024, assicurando il pieno funzionamento delle attività in vista delle scadenze previste. La compilazione della Relazione Annuale 2024, da completare entro il 31 dicembre 2024, avverrà nel rispetto delle attività e dei tempi indicati nel documento *"Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami"*. Questa collaborazione tra il PQA e le CPDS conferma l'impegno dell'Ateneo verso un sistema di qualità partecipativo, capace di integrare il contributo di tutti gli attori coinvolti per il miglioramento continuo dell'offerta formativa e dei servizi agli studenti. Il PQA ha fatto propria l'osservazione del NdV contenuta nella relazione presentata nell'anno 2023, di seguito richiamata⁵: *"...suggerisce al Presidio della Qualità di riflettere, per quanto di competenza, sulle seguenti raccomandazioni: investire nella formazione, nel riconoscimento del contributo dato e nella disseminazione dei risultati conseguiti grazie alla partecipazione degli studenti; verificare l'opportunità di un aggiornamento del questionario compilato dagli studenti per tener conto, in particolare, dei cambiamenti metodologici e organizzativi della didattica; garantire un supporto organizzativo*

⁵ <https://www.unimercatorum.it/relazioni-annuali-del-nucleo-di-valutazione>

maggior, attraverso il potenziamento della struttura amministrativa a supporto della raccolta e analisi dei dati e della disseminazione dei risultati”.

Il Presidio della Qualità accoglie con favore le osservazioni del Nucleo di Valutazione espresse nella relazione 2023 e le considera un'importante opportunità di miglioramento.

Di seguito vengono illustrate in dettaglio le risposte alle raccomandazioni proposte. Per quanto riguarda la formazione, il riconoscimento e la disseminazione dei risultati degli studenti, il Presidio della Qualità concorda sull'importanza di investire in queste aree strategiche. Si continuerà a dare attuazione al piano specifico di formazione che include workshop e seminari dedicati, insieme a meccanismi per valorizzare il contributo degli studenti tramite comunicazioni ufficiali e pubblicazioni periodiche.

Sul fronte dell'aggiornamento del questionario degli studenti, il PQA avvierà un confronto con i Corsi di Studio (CdS) e le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) per valutare la possibilità di apportare modifiche. L'obiettivo sarà integrare nuove sezioni che rispecchino le evoluzioni metodologiche e organizzative della didattica, garantendo che tali modifiche rispondano alle esigenze sia degli studenti sia dei docenti. Per il potenziamento del supporto organizzativo, il PQA collaborerà con la Direzione dell'Ateneo per individuare e allocare le risorse necessarie a rafforzare la struttura amministrativa. L'intento è migliorare i processi di raccolta e analisi dei dati e garantire una disseminazione efficiente dei risultati. Tra le soluzioni proposte rientrano l'introduzione di strumenti digitali avanzati e l'incremento del personale dedicato, per supportare in modo adeguato le attività richieste.

Si prevede di organizzare una riunione con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) nel mese di dicembre 2024 per esaminare le bozze della Relazione Annuale 2024 predisposte dalla CPDS. Durante questa riunione, il Presidio della Qualità (PQA) analizzerà il documento, formulando osservazioni e considerazioni, e proporrà eventuali modifiche ritenute necessarie o opportune. Successivamente, sarà convocata un'ulteriore riunione del Presidio della Qualità per prendere formalmente in carico le risultanze emerse nella Relazione Annuale 2024 delle CPDS, in conformità con quanto previsto dalle Linee Guida per le CPDS.

In aggiunta, il PQA monitorerà con attenzione la gestione delle proposte di miglioramento avanzate dalle CPDS, incluse sia le *“Proposte CPDS”* sia il documento relativo alla *“Trasmissione proposte CPDS”*. Il PQA condividerà le *“Proposte CPDS”* con i competenti della CPDS, predisporrà e trasmetterà il documento *“Trasmissione proposte CPDS”* agli organi di competenza, assicurando un processo coerente e trasparente, allineato agli obiettivi di miglioramento continuo dell'Ateneo.

Per entrambe le riunioni, il PQA si assicurerà che le risultanze emerse siano adeguatamente analizzate e debitamente documentate nei verbali, garantendo trasparenza e tracciabilità del processo decisionale.

8. 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:

- Le Schede Uniche Annuali dei Corsi di Studio (SUA-CdS) 2024;
- Le Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) 2024;
- I verbali dei Consigli dei Corsi di Studio (CCdS) resi disponibili;
- I verbali dei Consigli di Facoltà (CdF) resi disponibili.

La compilazione dei quadri delle SUA-CdS 2024, completata entro il 15 giugno 2024, è stata condotta nel rispetto delle scadenze e delle attività previste nel documento *"Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami"*. Il processo si è svolto in maniera puntuale e conforme agli standard richiesti, permettendo al PQA di verificare la coerenza e la qualità delle informazioni fornite dai Coordinatori dei CdS.

Per quanto riguarda le SMA 2024, la compilazione, che deve essere completata entro il 31 dicembre 2024, si basa sugli indicatori resi disponibili dall'ANVUR il 5 ottobre 2024. Le *"Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio"* (LG SMA) sono state il riferimento operativo per l'elaborazione di tali documenti. Il rispetto delle scadenze previste dallo *Scadenziario* consentirà una gestione ordinata e strutturata del processo. Il PQA ha esaminato le bozze delle SMA predisposte dai Coordinatori dei CdS, riscontrando che non vi erano osservazioni o criticità rilevanti da parte del Presidio. Tale risultato testimonia l'attenzione e l'impegno dei Coordinatori dei CdS e dei Gruppi di Assicurazione della Qualità della Didattica (GAQD) nell'assicurare la conformità e la qualità delle attività di monitoraggio.

Il monitoraggio ha inoltre evidenziato il ruolo strategico dei Gruppi di Assicurazione della Qualità della Didattica (GAQD), che hanno supportato i Coordinatori dei CdS nella raccolta, analisi e validazione dei dati, contribuendo al buon esito dei processi di AQ.

Il Presidio della Qualità proseguirà nel monitoraggio continuo dei processi AQ dei CdS, collaborando con i Coordinatori dei CdS, i Gruppi AQD e gli organi accademici per garantire il rispetto delle scadenze, la qualità delle documentazioni prodotte e il miglioramento continuo dell'offerta formativa.

9. Schede di insegnamento

Il PQA ha aggiornato le Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento e, con il supporto dell'Ufficio di Assicurazione della Qualità, ha pianificato un attento monitoraggio della compilazione delle schede di insegnamento.

A seguito dell'approvazione del nuovo format il PQA ha pubblicato le relative Linee guida, con le quali intende fornire al personale docente e ai Presidenti dei Corsi di Studio (CdS) indicazioni utili per la corretta compilazione delle schede degli insegnamenti, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei contenuti e della presentazione dell'offerta formativa. Per la compilazione, in collaborazione con l'Ufficio di Assicurazione della Qualità e con il Servizio Sistemi Informativi, è stata implementata una nuova procedura informatizzata. Il Presidio ha lavorato alla redazione di un cronoprogramma e di un sistema di monitoraggio per la compilazione delle schede degli insegnamenti.

10. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca

Durante il periodo di riferimento, il monitoraggio dei processi dell'Assicurazione della Qualità (AQ) nei Corsi di Dottorato di Ricerca è stato effettuato in conformità alle linee guida AVA3. Il Presidio di Qualità (PQ) ha lavorato per garantire il raggiungimento degli obiettivi formativi, promuovere il miglioramento continuo e rispettare i requisiti di trasparenza e equità.

Il PQA ha predisposto il documento *“Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami”*. Uno scadenziario dettagliato per garantire la puntuale produzione e verifica della documentazione relativa ai processi AQ, pianificando le date chiave per la raccolta dei dati, la compilazione delle schede di monitoraggio e l'esecuzione dei riesami periodici.

Sono state completate le Schede Uniche Annuali dei Corsi di Dottorato (SUA-PhD) per ogni corso, includendo dati aggiornati su attrattività, tasso di completamento, produttività scientifica e mobilità internazionale. È stata condotta una verifica approfondita della coerenza delle informazioni riportate nelle SUA-PhD con gli obiettivi strategici del dottorato e con le linee guida AVA3.

Il Gruppo di AQ dei Corsi di Dottorato (GAQPhD) ha monitorato costantemente le attività, garantendo il rispetto delle procedure stabilite e promuovendo un miglioramento continuo. Sono stati organizzati incontri periodici per discutere gli avanzamenti, analizzare i dati raccolti e proporre azioni correttive dove necessario.

Si è tenuto un incontro dedicato con le coordinatrici dei Corsi di Dottorato, in cui sono stati condivisi i risultati del monitoraggio, discusse le criticità emerse e definite le priorità per le azioni di miglioramento. Le coordinatrici hanno fornito feedback sul funzionamento del sistema AQ e proposto iniziative per rafforzare ulteriormente i processi legati al sistema di AQ.

Il monitoraggio dei processi AQ dei Corsi di Dottorato ha evidenziato risultati positivi, con miglioramenti significativi rispetto agli anni precedenti. Tuttavia, sono emerse alcune criticità su cui occorrerà lavorare, tra cui l'aumento delle opportunità di mobilità per tutti i dottorandi e il miglioramento dell'accesso da parte dei dottorandi alle risorse economiche per la ricerca. Il PQA continuerà a monitorare attentamente i processi e a promuovere azioni mirate per garantire un miglioramento continuo della qualità della formazione dottorale.

11. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà

Il Presidio di Qualità ha effettuato il monitoraggio della gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà. Tale monitoraggio ha avuto come obiettivo principale la verifica dell'aderenza delle Facoltà ai principi e alle linee guida definite per l'Assicurazione della Qualità.

Le “Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità delle Facoltà in coerenza con l'approccio AVA 3 (LG AQ FAC)” costituiscono il riferimento principale per la compilazione della documentazione e per la stesura della Scheda Unica Annuale della Facoltà (SUA-FAC) e del relativo Piano di Sviluppo.

Il Presidio della Qualità (PQA) ha curato la redazione del *Format SUA-FAC*, predisponendo un modello strutturato per facilitare la compilazione delle informazioni richieste dalle Facoltà. Il format è stato progettato in linea con il modello AVA3 e con le indicazioni normative e metodologiche, garantendo una guida chiara e uniforme per la raccolta e l'organizzazione dei dati relativi alla qualità dei percorsi formativi e delle attività accademiche.

La compilazione di tali documenti avverrà nel rispetto delle attività previste nel documento approntato dal PQA “*Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami*”.

Il Gruppo di AQ delle Facoltà (GAQF) ha svolto un ruolo centrale nel coordinamento delle attività di monitoraggio e nella raccolta dei dati utili per garantire la coerenza e l'efficacia dei processi. Sono stati analizzati i progressi rispetto agli obiettivi prefissati e proposte azioni di miglioramento per affrontare eventuali criticità emerse.

Il Presidio di Qualità continuerà a fornire supporto alle Facoltà per il consolidamento dei processi AQ, promuovendo il rispetto delle scadenze e garantendo che la gestione sia allineata con gli standard di qualità richiesti.

12. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Dipartimenti

Nel corso dell'anno accademico, è stato implementato un sistema strutturato per il monitoraggio della gestione dei processi di AQ nei Dipartimenti, in conformità con le Linee Guida AQ DIP. Le attività hanno riguardato la pianificazione, l'implementazione e il riesame dei processi per garantire una gestione efficace e orientata al miglioramento continuo.

È stato predisposto un piano operativo dettagliato in linea con le Linee Guida AQ DIP. Il documento ha stabilito le scadenze per la documentazione periodica, le attività di monitoraggio e le valutazioni dei processi dipartimentali.

Il Gruppo di AQ della Ricerca e della Terza Missione (GAQRTM) ha condotto un monitoraggio costante delle attività, coordinando la raccolta e l'analisi dei dati. Il GAQRTM ha garantito il rispetto delle procedure e promosso azioni correttive nei casi di criticità emerse.

Le Schede Uniche Annuali dei Dipartimenti (SUA-DIP) sono state compilate con dati aggiornati relativi a ricerca, didattica e terza missione. Parallelamente, è stato redatto il Piano Operativo del Dipartimento per definire gli obiettivi strategici e operativi, con un focus sul miglioramento continuo.

Inoltre, in risposta alla segnalazione del NdV contenuta nella relazione annuale del 2023 riguardante la necessità di una metodologia formalizzata per il monitoraggio dei risultati e dell'impatto delle attività di Ricerca e di Terza Missione, il Presidio della Qualità ha avviato un percorso volto alla definizione di un quadro metodologico strutturato e condiviso. A tal fine, il PQA ai fini del monitoraggio delle attività di Ricerca e Terza Missione/Impatto Sociale ha definito un format, relativo, appunto, alle attività di ricerca e terza missione.

L'elaborazione del Format è avvenuta in sinergia con le strutture di governo della qualità della Ricerca e della Terza Missione, coinvolgendo attivamente i Dipartimenti e le Facoltà per garantire un approccio integrato e aderente alle specificità dei diversi ambiti disciplinari.

Il Presidio della Qualità si impegna a completare tale processo nel corso del prossimo anno accademico, con l'obiettivo di dotare l'Ateneo di uno strumento efficace per il monitoraggio dei risultati e dell'impatto delle attività di Ricerca e Terza Missione, in linea con le raccomandazioni del NdV.

Il monitoraggio della gestione dei processi AQ dei Dipartimenti ha evidenziato un generale miglioramento nella gestione strategica e operativa. Tuttavia, i Dipartimenti, essendo neocostituiti, si trovano ancora in una fase iniziale di organizzazione e consolidamento dei processi. Questa condizione richiede un'attenzione particolare per supportare lo sviluppo delle loro capacità gestionali e operative.

Per favorire il consolidamento e l'allineamento alle migliori pratiche di AQ, il PQA programmerà un evento di formazione specifico dedicato ai Dipartimenti, che sarà organizzato prima della fine dell'anno. Questo evento avrà l'obiettivo di fornire strumenti e competenze utili per ottimizzare i processi e affrontare le criticità emerse durante il monitoraggio. Il PQA proseguirà il monitoraggio e il supporto ai Dipartimenti per garantire il raggiungimento degli obiettivi di qualità e sostenibilità.

13. Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni

Il PQA ha infine contribuito significativamente al rafforzamento dei flussi informativi e della comunicazione interna, attraverso una serie di azioni di miglioramento. Con il supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità e dell'Ufficio informatico, il PQA ha rivisto e razionalizzato la sezione del sito web di Ateneo relativa al Sistema AQ, nonché provveduto all'aggiornamento costante e continuativo della pagina web specificatamente dedicata a linee guida e template. Tali azioni sono finalizzate a fornire un accesso alla documentazione il più possibile semplificato sia ai soggetti interni dell'Ateneo sia a quelli esterni.

Con riferimento alla comunicazione tra gli organi e le strutture dell'Ateneo con responsabilità dell'AQ, le "Linee Guida per la comunicazione e il coordinamento 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 la comunicazione e il coordinamento interni" 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.

Tale documento definisce una guida operativa per la gestione dei flussi informativi relativi ai documenti, periodici e non periodici, prodotti dagli organi e dalle strutture responsabili dell'AQ; i documenti pubblici e i documenti prodotti dagli organi e dalle strutture responsabili dell'AQ, che devono essere resi fruibili a tutto il personale docente e non dell'Ateneo; infine le tipologie di incontri periodici, organizzati a seconda delle necessità, che avvengono tra organi e strutture responsabili dell'AQ per garantire la comunicazione interna. 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.

Il PQA ha altresì redatto apposite Linee guida per la gestione di segnalazioni e reclami, contenenti specifiche procedure per gestire tali problematiche, facilmente accessibili ai portatori di interesse e funzionali a garantire una rapida ed efficace soluzione delle problematiche. Oltre alla redazione delle Linee guida, il PQA ha implementato un sistema operativo che assicura l'effettiva applicazione delle procedure delineate.

14. Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) svolge un ruolo fondamentale nella promozione e nel consolidamento della cultura della qualità attraverso attività formative mirate. Proseguendo il proprio impegno in questa direzione, il PQA ha organizzato e realizzato percorsi formativi rivolti a CdS, Dottorati, Dipartimenti, CPDS e altre strutture coinvolte nei processi di AQ dell'ateneo. Questi percorsi sono stati progettati per fornire strumenti e conoscenze utili a sviluppare processi di AQ efficaci, in linea con gli standard richiesti.

La formazione, infatti, rappresenta un pilastro essenziale per la promozione della qualità, contribuendo a incrementare la consapevolezza dei requisiti di qualità, a migliorare le competenze nella gestione dei processi e nella risoluzione dei problemi, e a orientare i partecipanti verso un miglioramento continuo.

In particolare, sono state svolte attività formative legate al sistema AVA3, al fine di fornire una visione completa dell'AQ nel sistema universitario, con un focus sull'armonizzazione europea, le normative nazionali e le pratiche operative.

Nel 2024, in continuità con le attività avviate nel 2023, sono stati svolti i seguenti seminari:

- ❖ *Il Sistema di AQ di Mercatorum e le Responsabilità di CdS e Facoltà, CPDS, PhD e Dipartimenti (21 maggio 2024);*

Questo evento ha avuto l'obiettivo di fornire un approfondimento sul sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) adottato dall'Università Mercatorum, con un focus specifico sulle responsabilità di ciascuna struttura accademica e organizzativa, tra cui Corsi di Studio (CdS), Facoltà, Comitati Paritetici per la Didattica e i Servizi agli Studenti (CPDS), Dottorati di Ricerca (PhD) e Dipartimenti.

Durante l'incontro sono stati analizzati i principali processi di AQ, le linee guida di riferimento e le modalità di collaborazione tra le diverse strutture per garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi qualitativi.

Temi trattati:

- Panoramica del modello AVA 3 e della sua applicazione nel contesto Mercatorum.
- Definizione e distribuzione delle responsabilità tra CdS, Facoltà, CPDS, PhD e Dipartimenti.
- Metodologie per il monitoraggio e il miglioramento continuo.
- Esempi pratici e buone pratiche.

L'evento ha incluso una sessione di discussione aperta per rispondere ai dubbi e alle domande dei partecipanti.

❖ *Attività e Scadenze AVA 3 (13 settembre 2024).*

Questo incontro è stato dedicato alla presentazione del piano operativo delle attività e delle scadenze previste nell'ambito del modello AVA 3 per l'anno accademico 2024-2025. L'obiettivo principale era garantire una chiara comprensione delle tempistiche, dei compiti e degli obiettivi necessari per adempiere agli obblighi di accreditamento.

Temi trattati:

- Revisione del calendario delle scadenze per la raccolta della documentazione periodica, monitoraggi e riesami.
- Presentazione del documento “Scadenziario AQ” approvato dal Presidio della Qualità.
- Pianificazione delle attività per CdS, CPDS, Dottorati e Dipartimenti.
- Strategie per migliorare l'efficienza dei processi di raccolta dati e analisi. L'evento ha incluso sessioni operative con focus su strumenti digitali e modalità di supporto organizzativo, con l'obiettivo di favorire un'implementazione uniforme e coerente in tutte le strutture accademiche e amministrative.

Questi eventi si sono distinti per l'approccio partecipativo e il coinvolgimento diretto delle strutture interessate, promuovendo un dialogo costruttivo e una condivisione delle responsabilità nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità

Inoltre, entro la fine del 2024, è previsto un ulteriore seminario dedicato all'Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti, al fine di consolidare le competenze e le pratiche di AQ.

Attraverso queste iniziative, il PQA contribuisce non solo a migliorare l'efficacia dei processi interni, ma anche a rafforzare il ruolo dell'Ateneo come promotore di eccellenza e impatto sociale.

15. Rapporti con gli Organi di governo per AQ di Ateneo

Al fine di garantire una comunicazione efficace e un coordinamento strutturato tra gli organi e le strutture coinvolte nei processi di Assicurazione della Qualità (AQ) di Universitas Mercatorum, il Presidio della Qualità (PQA) ha assicurato un costante collegamento con gli Organi di Governo, in linea con le richieste del Modello AVA 3. Questo coordinamento è stato attuato attraverso incontri periodici programmati, ma anche mediante riunioni straordinarie quando necessario, al fine di rispondere tempestivamente alle esigenze operative o strategiche.

Il PQA ha prodotto e condiviso con gli Organi di Governo documenti fondamentali per l'AQ, tra cui le Linee Guida, i Verbali delle riunioni del PQA e la presente Relazione Annuale. Questi materiali sono stati resi disponibili nell'area riservata del sito dell'Ateneo, dedicata alla documentazione AQ, per garantire trasparenza e facile accessibilità a tutti i soggetti coinvolti.

Il dialogo e la collaborazione hanno coinvolto costantemente il Rettore, il Direttore Generale, il Nucleo di Valutazione, i Presidi di Facoltà, i Direttori di Dipartimento e i Delegati del Rettore. Questi interlocutori hanno partecipato attivamente alla definizione e al monitoraggio delle strategie di AQ, contribuendo a consolidare un sistema di governance integrato e orientato al miglioramento continuo.

Il Presidio della Qualità (PQA) ha programmato le audizioni dei Presidi di Facoltà e dei Direttori di Dipartimento, con l'obiettivo di analizzare il funzionamento del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) a livello delle Facoltà e dei Dipartimenti. Questi incontri consentiranno di valutare l'efficacia delle attività svolte, individuare eventuali criticità e raccogliere proposte per il miglioramento. Il coinvolgimento dei Presidi di Facoltà e dei Direttori di Dipartimento rafforza il coordinamento tra le strutture centrali e periferiche dell'Ateneo, garantendo un approccio integrato e partecipativo nella gestione della qualità accademica e organizzativa.

Il Presidio ha, inoltre, programmato specifici incontri con i Delegati del Rettore che rivestono un ruolo cruciale nel sistema di AQ, fungendo da raccordo tra le strategie di governance e le esigenze operative e offrendo contributi significativi nelle rispettive aree di responsabilità. Il PQA ha già svolto audizioni con il Delegato del Rettore all'Inclusione e Studenti, Pietro Spataro, e con la Delegata del Rettore all'Orientamento e Placement, Aurora Cavallo, per approfondire le loro attività nell'ambito dei processi di AQ.

Infine, negli incontri congiunti tra PQA e Nucleo di Valutazione è stato concordato un piano operativo per la stesura di documentazione relativa al monitoraggio del funzionamento del sistema di AQ a livello delle strutture periferiche. Questo accordo rafforza ulteriormente la sinergia tra PQA e Nucleo di Valutazione, garantendo un controllo più capillare ed efficace delle attività di AQ all'interno dell'Ateneo.

16. Obiettivi e linee di indirizzo 2025

Nel 2025 il Presidio della Qualità (PQA) si pone l'obiettivo di consolidare e sviluppare ulteriormente le pratiche di Assicurazione della Qualità (AQ) attraverso un approccio collaborativo, concreto e orientato al miglioramento continuo.

Un elemento chiave sarà il mantenimento del rapporto stretto con la governance dell'Ateneo. Il PQA continuerà a coinvolgere membri della direzione generale e responsabili di altri organi, divisioni e servizi rilevanti nelle proprie riunioni, rafforzando il dialogo e il coordinamento con i principali attori istituzionali. Questa collaborazione garantirà un allineamento strategico delle attività di AQ con gli obiettivi complessivi dell'Ateneo.

Parallelamente, il PQA intende assicurare un approccio agile e concreto ai processi di AQ, rendendo la documentazione prodotta più leggibile ed efficace, così da favorire la comprensione e l'utilizzo pratico. Inoltre, il Presidio si impegnerà a informare in modo costante e puntuale gli organi accademici e la comunità universitaria sulle attività di AQ, utilizzando comunicazioni e documenti agili che rendano il processo più trasparente e accessibile.

Un ulteriore obiettivo sarà la valorizzazione della pluralità e della sinergia nella composizione del PQA, riconoscendo il valore aggiunto derivante dalla diversità delle competenze e delle prospettive rappresentate all'interno del Presidio.

Infine, il PQA intende rafforzare la cultura dell'AQ presso le Facoltà, i Dipartimenti, i Corsi di Studio e i Corsi di Dottorato. Per raggiungere questo scopo, sarà organizzato un incontro annuale dedicato, che diventerà un appuntamento fisso per condividere buone pratiche, discutere criticità e promuovere il miglioramento continuo a tutti i livelli organizzativi.

Con queste linee di indirizzo, il PQA mira a consolidare un sistema di AQ partecipato, efficace e orientato al futuro, in grado di rispondere alle sfide accademiche e istituzionali in modo proattivo e coordinato.

17. Aree di miglioramento

Dall'analisi dei processi e dei risultati emersi durante il monitoraggio, sono state identificate alcune aree prioritarie su cui intervenire per garantire un miglioramento continuo. È necessario intensificare le relazioni tra i diversi attori coinvolti nei processi di AQ, favorendo l'organizzazione e la partecipazione ad incontri di indirizzo specifici. Questo approccio mira a promuovere una maggiore consapevolezza e condivisione delle buone pratiche in materia di AQ.

Un altro aspetto fondamentale riguarda la fruibilità delle fonti documentali. Saranno adottate misure per rendere le informazioni più accessibili e utilizzabili, includendo la digitalizzazione degli archivi, la semplificazione dei percorsi di ricerca e la creazione di strumenti interattivi per la consultazione.

È importante che i documenti programmatici di Ateneo mantengano un focus costante sui processi di AQ. Questo obiettivo sarà perseguito garantendo coerenza tra strategia istituzionale e azioni operative.

La collaborazione con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti sarà ulteriormente rafforzata. Verranno promossi incontri regolari e un confronto costante sui risultati, al fine di garantire un coinvolgimento più ampio e una valutazione migliore delle dinamiche formative.

Il monitoraggio delle schede di insegnamento riceverà un'attenzione particolare, assicurando che obiettivi formativi, contenuti erogati e modalità di valutazione adottate siano pienamente coerenti. Parallelamente, sarà potenziato il sistema di raccolta e analisi dei risultati dei questionari di valutazione, valorizzando i feedback degli studenti e integrandoli nei processi decisionali per il miglioramento continuo.

Questi interventi rappresentano un impegno concreto per affrontare le criticità emerse e per promuovere l'evoluzione del sistema AQ, con l'obiettivo di garantire una qualità sempre maggiore nei processi formativi e gestionali dell'Ateneo.

Allegato 1 - Linee Guida AQ e Scadenzario

Allo stato attuale, il sistema di Linee Guida dell'Ateneo è disponibile nella sezione Area Riservata del Sito web di Ateneo⁶ ed è costituito dalla seguente documentazione relativa al Sistema di Assicurazione della Qualità:

Linee Guida a livello Ateneo:

- *Linee Guida AQ Sede*
- *Linee Guida per il monitoraggio, la valutazione e il riesame del Sistema di Governo e del Sistema AQ*
- *Linee Guida per la comunicazione e il coordinamento interni*
- *Linee Guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami*

Linee Guida a livello Facoltà:

- *Linee Guida AQ Facoltà*
- *Linee Guida per le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti*

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 gestione dei servizi per gli studenti*
- *Linee Guida per la progettazione dei Corsi di Studio*
- *Linee Guida questionari*
- *Linee Guida per il Riesame Ciclico dei Corsi di Studio*
- *Linee Guida per la compilazione delle schede insegnamento*
- *Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio*
- *Linee Guida per la compilazione della SUA-CdS*

Linee Guida a livello Dipartimento:

- *Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Dipartimenti in coerenza con l'approccio AVA 3*

Linee Guida a livello Dottorato:

- *Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Dottorato di Ricerca in coerenza con l'approccio AVA 3*

Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami

⁶ <https://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita/area-riservata>