

UNIVERSITAS MERCATORUM

Relazione Annuale 2025 del Presidio della Qualità gennaio 2025 - settembre 2025

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.....	15
5. Gestione dei questionari compilati dagli studenti nella responsabilità del Presidio.....	16
6. Gestione dei questionari compilati dai laureati nella responsabilità dei Coordinatori e dei Gruppi di AQD dei CdS.....	19
7. Gestione dei questionari compilati dai dottorandi di ricerca di primo e secondo anno e dei dottori di ricerca nella responsabilità dei Gruppi di AQPhD	20
8. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS	21
9. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS.....	23
10. Schede di insegnamento.....	24
11. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca.....	25
12. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà	26
13. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Dipartimenti.....	27
14. Monitoraggio della comunicazione e del coordinamento interni.....	28
15. Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ	29
16. Rapporti con gli Organi di governo per AQ di Ateneo	31
17. Obiettivi e linee di indirizzo 2025	33
18. Aree di miglioramento.....	34
19. Conclusioni strategiche	35
Allegato 1 - Linee Guida AQ e Scadenzario	36

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 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.

Dalla Relazione del PQA dell'anno 2024 emerge che il Sistema AQ è solido e operativo, ma richiede un impegno costante nel tradurre l'autovalutazione in azioni concrete per il miglioramento del servizio offerto alla comunità studentesca e al territorio.

La presente relazione fa riferimento alle attività svolte dal PQA attualmente in carica (gennaio 2025 - settembre 2025).

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 Università Telematica San Raffaele;
- ❖ Componente, Giuseppe CARCI - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- ❖ Componente, Paolo SCIASCIA - Dirigente MUR;
- ❖ Rappresentante degli studenti - Jacopo PAOLETTI.

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 (gennaio-settembre 2025) il PQA si è riunito in presenza e/o in modalità telematica secondo la sequenza delle riunioni elencate nella Tabella 1, riportata di seguito.

Tabella 1 - Riunioni del Presidio della Qualità di Ateneo (gennaio-settembre 2025)

Data incontro	Argomenti trattati
17/01/2025	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Pianificazione e calendarizzazione incontri; ▪ Monitoraggio Processi di AQ.
21/02/2025	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Monitoraggio dei Corsi di studio; ▪ Attività di supporto del PQA; ▪ Programmazione incontro di coordinamento tra PQA e NdV.

¹ <https://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/modello-ava3/strumenti-di-supporto/>

Data incontro	Argomenti trattati
21/02/2025	▪ Riunione congiunta NdV e PQA Comunicazioni dei Presidenti; ▪ Stato dell'arte dello svolgimento dei compiti del PQA e Nucleo.
28/02/2025	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Revisione dei documenti del Sistema di Assicurazione della Qualità; ▪ Pianificazione attività di formazione del Presidio della Qualità.
12/03/2025	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Calendarizzazione degli incontri di formazione; ▪ Monitoraggio Organi di Governo: adempimenti connessi e conseguenti.
02/04/2025	▪ Incontro di Formazione del Presidio della Qualità (PQA) con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)
08/04/2025	▪ Incontro di Formazione del Presidio della Qualità (PQA) con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS)
30/05/2025	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Presentazione componente studentesca; ▪ Visita Accreditamento Periodico 2025 - programmazione attività; ▪ Approvazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio "SUA CdS"; ▪ Approvazione della Scheda SU delle

Data incontro	Argomenti trattati
	Facoltà "SUA-Fac" ▪ Approvazione della Scheda SUA dei Dipartimenti "SUA-Dip"; ▪ Approvazione della Scheda SUA ▪ dei Corsi di Dottorato di Ricerca "SUA-PhD".
06/2025	▪ Incontri di preparazione/attività in vista della Visita di Accreditamento Periodico ANVUR prevista per luglio 2025; ▪ Confronto con le CPDS, a seguito della formazione ricevuta, al fine di favorire un dialogo costruttivo tra i vari organi istituzionali; ▪ Dialogo con il Delegato del Rettore alla didattica e il Delegato del Rettore alla didattica interattiva per ciò che concerne i Corsi di Studio; ▪ Dialogo con il Delegato del Rettore alla Ricerca e il Delegato del Rettore alla Terza Missione per ciò che concerne le Facoltà e i Dipartimenti; ▪ Dialogo con le Coordinatrici dei Dottorati di Ricerca. ▪ Partecipazione a tutti gli audit organizzati dal Ndv in preparazione alla visita ANVUR.
09/09/2025	▪ Impostazione e stesura della Relazione annuale del Presidio della Qualità: raccolta dati e programmazione delle attività redazionali.
26/09/2025	▪ 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.

La presente Relazione è stata approvata nella seduta del 14 ottobre 2025 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

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

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. In particolare, il coinvolgimento dei componenti del presidio si è concretizzato nelle seguenti azioni:

- attività di formazione/ascolto per le CPDS, i Dottorati di ricerca e la componente studentesca;
- attività di supporto per gli Organi di governo e le Facoltà;
- attività di consulenza per i CDS e i Dipartimenti.

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 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. 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 2025 – 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;
- Incontri di Formazione con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS);
- Incontro di Formazione con i rappresentanti degli studenti sul ruolo degli studenti nell'AQ;
- Incontro di formazione sul Modello Organizzativo AVA3;
- Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ;
- Programmazione delle attività connesse alla Visita di Accredimento Periodico 2025.

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.

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 della 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 AVA3. In particolare, le seguenti attività sono state svolte nell'anno 2025:

- ❖ **Incontro di Formazione del Presidio della Qualità (PQA) con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS):** un'iniziativa formativa dedicata al ruolo e agli obiettivi delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e alle attività e funzioni ad esse correlate anche in riferimento al sistema AVA3.
- ❖ **Incontro con il Nucleo di Valutazione:** una sessione di lavoro dedicata alla condivisione dell'aggiornamento delle linee guida e alla pianificazione delle attività di monitoraggio, verifica dei processi di AQ e svolgimento dei compiti del PQA e Nucleo.
- ❖ **Programmazione delle attività connesse alla Visita di Accreditamento Periodico 2025 e In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ:** in vista della Visita di Accreditamento Periodico prevista per il mese di luglio 2025, è stata avviata una pianificazione dettagliata delle attività preparatorie, finalizzate a garantire il rispetto degli standard ANVUR e il pieno coinvolgimento del personale impegnato nelle attività di Assicurazione della Qualità (AQ).

Il PQA ha altresì messo in atto azioni di monitoraggio in relazione alle seguenti attività fondamentali svolte dagli organi di Ateneo:

- **Schede di Monitoraggio Annuale:** revisione delle SMA 2024 secondo quanto previsto dalle *"Linee Guida per la compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale dei Corsi di Studio (LG SMA CdS)"*.
- **Riesame Ciclico:** revisione dei RRC dei CdS secondo quanto previsto dalle linee guida dell'ANVUR.
- **Relazioni CPDS:** supporto alla redazione delle Relazioni delle CPDS secondo quanto previsto dalle linee guida del PQA.
- **Schede SUA-CdS:** coordinamento e supporto alla revisione delle Schede SUA-CdS 2025/2026.

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, in data 28 febbraio 2025, al fine di assicurare un adeguato aggiornamento del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, della Visione e Politiche dell'Ateneo dell'AQ esplicitato nella documentazione di seguito riportata.

Il Presidio della Qualità, in particolare, ha aggiornato i seguenti documenti⁴:

- *Sistema di Assicurazione della Qualità;*
- *Visione e Politiche per la Qualità delle attività istituzionali e gestionali;*
- *Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami;*
- *Linee Guida AQ per Sede, Corsi di Studio, Dottorati di Ricerca, Facoltà, Dipartimenti.*

A seguito dell'aggiornamento della documentazione il Presidio della Qualità ha predisposto un piano di comunicazione e diffusione presso i Referenti AQ di Facoltà, CdS e Dipartimenti per garantire la coerenza e l'efficacia del funzionamento del Sistema di AQ, supportando in modo concreto gli Organi di Governo nel raggiungimento degli obiettivi strategici e accademici dell'Ateneo. Il PQA nel corso dell'anno 2025 pertanto si è concentrato nel garantire un collegamento continuo e strutturato tra gli Organi di governo dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione (NdV), le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS), i Dipartimenti, le Facoltà, i Corsi di Studio (CdS) e i Gruppi di AQ.

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), in coerenza con le proprie funzioni di supporto e coordinamento dei processi di Assicurazione della Qualità, ha preso visione delle relazioni presentate dai Delegati del Rettore su tematiche specifiche inerenti la didattica, la ricerca, la terza missione, l'internazionalizzazione, l'orientamento, l'inclusione e i servizi agli studenti.

In particolare, il Presidio della Qualità ha preso visione e discusso, nel corso delle attività di audit e monitoraggio interno, le seguenti relazioni predisposte dai Delegati del Rettore e dagli Uffici competenti:

- Relazione sulla Biblioteca Digitale
- Relazione sui Servizi per l'Inclusione
- Relazione sulle Attività di Orientamento in Uscita
- Relazione sulle Attività di Orientamento in Ingresso e in Itinere
- Relazione sull'Internazionalizzazione
- Relazione sulle Attività di Terza Missione

Tali documenti hanno rappresentato un importante contributo informativo per la valutazione dello stato di attuazione delle politiche di qualità dell'Ateneo e per l'individuazione di aree di miglioramento in coerenza con gli obiettivi strategici e le linee di indirizzo definite nel Sistema di Assicurazione della Qualità.

Tali relazioni costituiscono parte integrante della documentazione a supporto del funzionamento dell'Ateneo, fornendo elementi di analisi e riflessione utili per la valutazione complessiva del Sistema di AQ e per il miglioramento continuo.

Il PQA, nell'esercizio delle proprie funzioni, ne ha valutato la coerenza con le politiche e le linee strategiche dell'Ateneo, assicurando che le informazioni in esse contenute contribuiscano alla definizione di azioni di sviluppo e di consolidamento della qualità accademica e organizzativa.

Il Presidio della Qualità si dedica al potenziamento dei servizi agli studenti, concentrandosi su:

- ❖ **Tirocini:** rafforzamento delle convenzioni con enti, aziende e istituzioni con l'obiettivo di offrire opportunità formative di alta qualità. Particolare attenzione è stata rivolta alla coerenza tra i percorsi formativi e le competenze richieste dal mondo del lavoro, promuovendo anche esperienze all'estero e sostenendo l'integrazione dei tirocini nei percorsi di studio in modo strutturato e monitorabile.
- ❖ **Orientamento:** è stato intensificato l'impegno nelle attività di orientamento rivolte agli studenti in ingresso, in itinere e in uscita, attraverso l'attivazione di servizi personalizzati, webinar informativi e un supporto continuo nella definizione dei percorsi formativi e delle scelte professionali.
- ❖ **Inclusione:** implementazione di politiche e iniziative volte a promuovere l'accessibilità e l'uguaglianza, attraverso il potenziamento dei servizi di supporto rivolti agli studenti con disabilità, DSA e BES. Sono stati inoltre realizzate una serie di iniziative di Placement dedicate in maniera specifica alle categorie protette (legge 68/99). Le iniziative sono state sia di natura formativa che consulenziale e il Presidio ha assicurato che tutti i processi di Assicurazione della Qualità (AQ) garantissero **equità e pari opportunità** per gli studenti.
- ❖ **Internazionalizzazione:** sviluppo di strategie per favorire la mobilità internazionale degli studenti e del personale docente, attraverso la promozione di programmi Erasmus+, ampliamento degli accordi con Atenei stranieri e partecipazione a reti accademiche internazionali. È stata incentivata la partecipazione ad esperienze formative transnazionali, al fine di potenziare le competenze interculturali e la competitività dei laureati nel contesto globale.
- ❖ **Placement:** consolidamento delle attività di accompagnamento al lavoro mediante l'analisi sistematica dei fabbisogni occupazionali, l'organizzazione di Webinar volti a rafforzare gli strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro, esplorare le dinamiche evolutive del mercato del lavoro e la presentazione di imprese che offrono opportunità professionali, Career day e Recruiting day in presenza in coerenza con l'offerta formativa dell'Ateneo.

Nel quadro di queste iniziative, sono stati organizzati un incontro con gli uffici preposti, con la partecipazione del Delegato del Rettore all' Inclusione e Studenti, della Delegata del Rettore all'Orientamento e Placement e del Delegato del Rettore all'Internazionalizzazione. 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.

Visita di accreditamento periodico: attività di monitoraggio del PQA

Nel periodo di riferimento il PQA ha supportato e monitorato tutti gli organi coinvolti nella visita di accreditamento periodico ANVUR svolta nel periodo 1-4 luglio 2025, che ha riguardato, oltre alla Sede, i seguenti Corsi di Studio, Corsi di Dottorato di Ricerca e Dipartimenti:

- **Corsi di Studio** - Scienze Giuridiche L-14, Scienze e Tecniche Psicologiche L-24, Management LM-77, Ingegneria Gestionale LM-31;
- **Corsi di Dottorati di Ricerca:** Corso di Dottorato di Ricerca in Big data e intelligenza artificiale, Corso di Dottorato di Ricerca in Gestione finanziaria d'impresa e prevenzione della crisi;
- **Dipartimenti:** Dipartimento di Ingegneria e Scienze, Dipartimento di Diritto e Istituzioni.

Infine, il PQA ha partecipato agli *Audit di valutazione*³ programmati dal Nucleo di Valutazione volti a verificare sia l'implementazione dei processi per il soddisfacimento degli AdC del Modello sia la disponibilità della documentazione richiesta dall'ANVUR.

A partire dalle aree di miglioramento individuate dalla CEV, durante la visita ANVUR, il PQA si propone di attuare interventi mirati e di consolidare il sistema di monitoraggio dei diversi processi, in un'ottica di miglioramento continuo.

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

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 7 aprile 2025 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 2023/2024".

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.

Con riferimento al “Questionario insegnamenti”, si rileva che i problemi registrati l’anno precedente, relativi al numero di questionari compilati sempre superiore al numero degli esami con esito positivo e al numero irrisorio di questionari compilati relativi ai CdS L-7, L-41 e LM-59 (cfr. Relazione OPIS 2024 del Nucleo di Valutazione) sono stati risolti.

Infine, è emerso un numero limitato di insegnamenti con valutazioni inferiori agli standard stabiliti, che evidenziano aspetti da migliorare in termini di qualità percepita e di efficacia didattica. In particolare, sono stati individuati n. 9 insegnamenti critici appartenenti a diversi Corsi di Laurea, tra cui L-4, L-7, L-9, L-18, L-40 e L-41. Tali evidenze richiedono l’attuazione di interventi mirati di miglioramento, in collaborazione con i Coordinatori dei Corsi di Studio e i Gruppi di AQD, al fine di garantire un progressivo riallineamento agli standard di qualità dell’Ateneo.

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 annuale 2024 in cui sottolineava *“preso atto della soluzione delle criticità evidenziate dalla rilevazione relativa agli insegnamenti dei CdS attivi nell’A.A. 2022/23, valuta positivamente la gestione del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, ma raccomanda ai CdS per i quali la rilevazione evidenzia la presenza di insegnamenti critici e agli organi e alle strutture responsabili della presa in considerazione delle proposte e dei rilievi formulati dalle CPDS la tempestività della loro presa in considerazione”*.

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 2025 e il PQA provvederà ad analizzarli accuratamente, garantendo che le risultanze emerse siano debitamente documentate nei verbali delle riunioni del Presidio della Qualità.

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

a) Questionario laureati

Il Questionario laureati, composto da 14 domande, 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

7. 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.

I risultati dei questionari rappresentano un elemento fondamentale del processo di monitoraggio e valutazione della qualità. Essi vengono sistematicamente analizzati per individuare punti di forza e aree di miglioramento, fornendo un supporto concreto alle decisioni operative e strategiche dell'Ateneo. Le evidenze raccolte orientano infatti l'adozione di azioni correttive o di interventi di ottimizzazione, in coerenza con i principi del ciclo di miglioramento continuo previsti dal sistema AVA 3 (Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento). In tal modo, il feedback proveniente dai questionari non si limita a costituire uno strumento di rilevazione, ma diventa parte integrante del processo di gestione della qualità, contribuendo a garantire l'efficacia e la coerenza dell'offerta formativa e dei servizi di supporto alla didattica.

8. 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 2025, 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 2025, da completare entro il 31 dicembre 2025, 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 proprie le osservazioni del NdV

contenute nella relazione presentata nell'anno 2024, di seguito richiamate⁴: *"raccomanda la completa implementazione dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami previsti in dette linee guida, con le scadenze previste nello Scadenziario della documentazione periodica, dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami"*; *"raccomanda al PQA una revisione delle indicazioni sulla gestione delle proposte e delle raccomandazioni formulate dalle CPDS, in particolare per quanto riguarda le tempistiche della loro presa in considerazione da parte degli organi e delle strutture competenti"*.

⁴ <https://www.unimercatorum.it/relazioni-annuali-del-nucleo-di-valutazione>

Il Presidio della Qualità accoglie con favore le osservazioni del Nucleo di Valutazione espresse nella relazione 2024 e le considera un'importante opportunità di miglioramento. Di seguito vengono illustrate in dettaglio le risposte alle raccomandazioni proposte.

Il PQA ha ampliato la revisione delle indicazioni sulla gestione delle proposte e delle raccomandazioni formulate dalle CPDS, in particolare per quanto riguarda le tempistiche della loro presa in considerazione da parte degli organi e delle strutture competenti, e agli Organi di governo centrali e, in particolare, al SA la tempestività della presa in considerazione delle proposte e delle raccomandazioni formulate dalle CPDS di loro competenza. Tali misure mirano a rafforzare il ruolo delle CPDS nel processo di AQ e a garantire che le loro istanze vengano effettivamente considerate nell'ambito della governance accademica.

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 l'Ufficio Assicurazione Qualità per migliorare i processi di raccolta e analisi dei dati e garantire una disseminazione sempre efficiente dei risultati.

Nel mese di aprile 2025 il Presidio della Qualità ha organizzato due incontri di formazione con le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS). I due appuntamenti sono stati finalizzati a fornire informazioni sulle funzioni di monitoraggio per il miglioramento della qualità dei Corsi di Studio e sul ruolo ricoperto dai docenti e dagli studenti.

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.

9. 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 Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS) 2025;
- 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 2025, 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 4 ottobre 2025. 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.

10. 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.

Il nuovo Modello Didattico divenuto operativo a partire dall'Anno Accademico 2025/2026 (con decorrenza dal 1° agosto 2025), è stato approvato nell'impianto documentale in data 23 luglio 2025, in ottemperanza al DM 1835 del 6 dicembre 2024, che prevede di norma, per ogni CFU, un totale di almeno 7 ore di didattica.

Pertanto, a partire dall'anno accademico 2025/2026 la didattica viene erogata:

- per l'80% in modalità asincrona, articolata in un numero di videolezioni coerente ai CFU complessivi del singolo insegnamento;
- per almeno il 20% in modalità sincrona, ovvero una Web Conference per ogni CFU e un elaborato per insegnamento.

Il Presidio della Qualità procederà a monitorare il processo di aggiornamento delle schede di insegnamento al fine di verificare la piena coerenza tra i contenuti didattici, le modalità di erogazione e le previsioni del nuovo modello, garantendo l'allineamento agli standard qualitativi stabiliti dall'Ateneo e dalla normativa vigente.

11. 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 favorire un utilizzo più efficace della biblioteca per le attività di ricerca.

Gli aspetti positivi possono essere sintetizzati in maggiore interdisciplinarietà, forte integrazione dei dottorandi nell'Ateneo, una grande sinergia con tutor e co-tutor. Il PQA proseguirà con un attento monitoraggio e promuoverà azioni mirate al fine di garantire un miglioramento continuo della qualità della formazione dottorale.

12. 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.

13. 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.

In risposta alla segnalazione del Nucleo di Valutazione (NdV) contenuta nella Relazione annuale 2024, che evidenziava la necessità di disporre di una metodologia formalizzata per il monitoraggio dei risultati e dell'impatto delle attività di Ricerca e di Terza Missione, il Presidio della Qualità (PQA) ha avviato un percorso finalizzato alla definizione di un quadro metodologico strutturato e condiviso.

A tal fine, il PQA ha predisposto un format dedicato al monitoraggio delle attività di Ricerca e di Terza Missione/Impatto Sociale, elaborato in stretta collaborazione con le strutture di governo della qualità nei rispettivi ambiti. Il processo è stato sviluppato coinvolgendo attivamente Dipartimenti e Facoltà, per assicurare un approccio coerente, integrato e rispettoso delle specificità dei diversi settori disciplinari.

Il Presidio della Qualità prevede di completare il processo nel corso del prossimo anno accademico, al fine di dotare l'Ateneo di uno strumento operativo efficace per la valutazione e il monitoraggio dell'impatto delle attività di Ricerca e Terza Missione, in piena coerenza con le raccomandazioni del NdV e con i principi del sistema di Assicurazione della Qualità. 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. 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.

14. 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 Presidio della Qualità ha recepito pienamente la raccomandazione del Nucleo di Valutazione relativa alla necessità di una implementazione effettiva e sistemica delle *Linee Guida per la comunicazione e la gestione di segnalazioni e reclami* contenenti specifiche procedure per gestire tali problematiche, facilmente accessibili ai portatori di interesse, considerandola una componente essenziale del rafforzamento dell'intero Sistema di Assicurazione della Qualità e della trasparenza istituzionale.

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

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) nel 2025 ha intensificato la propria azione formativa, dedicando particolare attenzione alla preparazione della visita ANVUR 2025.

Gli incontri sono stati progettati per fornire supporto operativo e culturale a tutte le strutture coinvolte (CdS, Dipartimenti, Dottorati, CPDS), con l'obiettivo di garantire un approccio coerente e condiviso ai processi di Assicurazione della Qualità (AQ).

La formazione ha svolto tre funzioni principali:

- accompagnare le strutture nella predisposizione della documentazione richiesta da ANVUR;
- rafforzare le competenze nella gestione dei processi di monitoraggio e riesame;
- promuovere una cultura della qualità partecipata e orientata al miglioramento continuo.

Nel 2025, in continuità con le attività avviate nel 2024, sono stati svolti i seguenti seminari:

❖ 25 gennaio 2025 – Seminario *“Il ruolo degli studenti nell'AQ”*

Il seminario ha messo al centro la figura dello studente come attore chiave nei processi di AQ. L'obiettivo del seminario è quello di favorire la consapevolezza del contributo degli studenti e migliorare il dialogo con le altre componenti accademiche

Contenuti trattati:

- quadro normativo nazionale e indicazioni ANVUR sul ruolo dei rappresentanti degli studenti;
- esperienze di coinvolgimento attivo negli organi di AQ;
- buone pratiche per rafforzare la partecipazione degli studenti nelle relazioni CPDS e nei processi di riesame dei CdS.

❖ 2 e 8 aprile 2025 – Incontro formativo destinato alle CPDS

Gli incontri formativi di aprile 2025 sono stati progettati e realizzati in stretta connessione con le relazioni annuali delle tre CPDS di Facoltà, e hanno avuto come finalità principale quella di fornire supporto operativo e metodologico per la loro redazione e valorizzazione.

I tre appuntamenti, distribuiti tra le date del 2 e dell'8 aprile, hanno visto protagoniste le CPDS di:

- Facoltà di Scienze Economiche e Giuridiche,
- Facoltà di Scienze della Società e della Comunicazione,
- Facoltà di Scienze Tecnologiche e dell'Innovazione.

Durante gli incontri sono stati approfonditi i compiti e le responsabilità delle CPDS all'interno del sistema AVA 3, con particolare attenzione alle modalità di monitoraggio della didattica e dei servizi agli studenti, all'elaborazione delle relazioni annuali e al loro utilizzo nei processi di riesame dei Corsi di Studio. È stato inoltre presentato l'uso di strumenti digitali per agevolare la raccolta e

l'analisi dei dati, così da garantire una maggiore uniformità e coerenza dei documenti prodotti.

Un altro momento centrale è stato il confronto diretto tra le diverse CPDS: la discussione di casi concreti, l'analisi delle difficoltà ricorrenti e la condivisione di esperienze hanno permesso di individuare approcci comuni e buone pratiche, favorendo il coordinamento con CdS e Dipartimenti. Questa attività ha avuto un duplice risultato: da un lato, ha reso più solida e strutturata la redazione delle Relazioni di Facoltà delle tre CPDS; dall'altro, ha rafforzato la rete di collaborazione interna, essenziale per affrontare in maniera coordinata la visita ANVUR di luglio 2025.

Contenuti trattati:

- funzioni delle CPDS in relazione al sistema AVA 3;
- modalità di monitoraggio della didattica e dei servizi agli studenti;
- analisi delle relazioni annuali e loro utilizzo da parte del PQA e dei CdS;
- presentazione di strumenti digitali per facilitare la raccolta e l'elaborazione dei dati.
- analisi delle difficoltà più frequenti nella raccolta dei dati da studenti e docenti;
- strumenti di coordinamento e condivisione delle buone pratiche con CdS e Dipartimenti.

❖ *8 e 9 maggio 2025 – Incontro di formazione sulla documentazione ANVUR*

Organizzato dal Rettore e dalla Direttrice, con il contributo del Presidio, l'incontro ha rappresentato una tappa fondamentale nella preparazione alla visita ANVUR.

Contenuti trattati:

- linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico;
- criteri di valutazione dei CdS, Dipartimenti e Dottorati;
- struttura della documentazione richiesta e modalità di compilazione;
- analisi delle aree critiche individuate nelle precedenti verifiche;

Le attività formative del 2025 hanno permesso di rafforzare in modo significativo il livello di preparazione delle strutture coinvolte nei processi di Assicurazione della Qualità, consolidando al tempo stesso il lavoro di coordinamento tra Corsi di Studio, CPDS, Dottorati, Facoltà e Dipartimenti. Esse hanno contribuito a garantire la predisposizione di una documentazione chiara, coerente e pienamente allineata agli standard richiesti da ANVUR, incrementando inoltre la consapevolezza e la partecipazione attiva di studenti, docenti e personale amministrativo.

Il percorso realizzato si è così rivelato decisivo per affrontare con successo la visita ANVUR del 2025, che ha rappresentato un momento cruciale di verifica e, al tempo stesso, di valorizzazione del lavoro svolto dall'Ateneo.

16. 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.

Il Presidio della Qualità ha preso altresì visione del documento intitolato *“Rapporto di Riesame 2025 del Piano Strategico e del Funzionamento del Sistema di Governo e del Sistema di AQ a livello Sede, del Sistema di Governo e del Sistema di AQ”*, approvato dal Senato Accademico nella seduta dell'11 marzo 2025.

A seguito dell'analisi del Rapporto, il Presidio ha verificato la coerenza tra gli obiettivi strategici delineati e le azioni intraprese a livello di sistema. In particolare, è stata posta attenzione alla corrispondenza tra:

- Le linee strategiche dell'Ateneo e il piano operativo;
- Il sistema di governo e i meccanismi di gestione e monitoraggio;
- Il Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) e le pratiche di autovalutazione e miglioramento continuo adottate a livello di sede, anche in relazione ai processi di didattica, di ricerca e terza missione.

Per quanto riguarda le raccomandazioni del Nucleo di Valutazione in relazione all'implementazione dei monitoraggi, delle valutazioni e dei riesami il Presidio della Qualità concorda con un rafforzamento del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), ponendo particolare attenzione **all'osservanza dello Scadenziario relativo alla documentazione periodica**, il PQA in quest'ottica ha attivato un sistema di verifica del rispetto della pianificazione e incontri volti al coordinamento tra gli organi coinvolti nel Sistema AQ. Il PQA ha altresì controllato la disponibilità nell'area riservata della **Sezione Assicurazione della Qualità del sito di Ateneo della documentazione dell'AQ**, quale elemento essenziale per garantire l'efficacia del sistema di AQ, la tracciabilità delle attività svolte, e il coinvolgimento informato di tutte le componenti accademiche.

17. Obiettivi e linee di indirizzo 2025

Il 2025 è stato un anno significativo per l'Assicurazione della Qualità di Universitas Mercatorum, la visita di accreditamento periodico ha costituito un'importante occasione per verificare l'efficienza e l'efficacia del sistema di AQ e la validità delle azioni poste in essere a seguito dell'ultima visita avvenuta nel 2017.

Il PQA intende adesso muovere dalle aree di miglioramento messe in evidenza dalla CEV per porre in essere le azioni necessarie e consolidare il monitoraggio dei diversi processi.

Nel 2026 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.

18. 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.

A seguito della visita di accreditamento periodico ANVUR svoltasi nel mese di luglio 2025, il Presidio della Qualità (PQA) analizzerà con attenzione le osservazioni e le raccomandazioni formulate dalla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV), individuando specifiche aree di miglioramento su cui intervenire nel prossimo ciclo di programmazione.

Le aree prioritarie di intervento riguardano:

- Consolidamento dei processi di AQ nei Dipartimenti e nelle Facoltà, con particolare attenzione alla formalizzazione delle procedure interne di monitoraggio e riesame, e al rafforzamento dei Gruppi di AQ per la Ricerca e la Terza Missione.
- Potenziamento del coordinamento tra PQA, CPDS, Nucleo di Valutazione e Organi di Governo, al fine di assicurare una gestione più integrata e tempestiva dei processi decisionali e un miglior flusso informativo nella gestione delle raccomandazioni e delle azioni correttive.
- Miglioramento della tempestività nella presa in carico delle raccomandazioni delle CPDS e del NdV, garantendo che le proposte e i rilievi siano analizzati e recepiti in tempi compatibili con la pianificazione dei riesami e delle revisioni annuali.
- Aggiornamento e monitoraggio delle schede di insegnamento, con particolare riferimento al nuovo modello didattico in vigore dal 1° agosto 2025. Il PQA procederà a verificare la coerenza tra contenuti, modalità di erogazione e obiettivi formativi, in linea con quanto previsto dal DM 1835/2024.
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio digitale integrato, finalizzato a rendere più efficiente la raccolta e l'analisi dei dati relativi a didattica, ricerca e servizi, e a migliorare la tracciabilità delle azioni di miglioramento.
- Rafforzamento delle attività di formazione e aggiornamento del personale docente e tecnico-amministrativo, con focus sui processi di AQ, sulla gestione dei riesami e sull'applicazione delle linee guida AVA 3.
- Valorizzazione del ruolo degli studenti nei processi di qualità, promuovendo una partecipazione più strutturata nelle CPDS e nei riesami dei Corsi di Studio.
- Potenziamento delle politiche di internazionalizzazione, orientamento e inclusione, in coerenza con le raccomandazioni ANVUR e con la visione strategica di Ateneo, al fine di migliorare l'esperienza formativa e l'attrattività dei percorsi di studio.

Questi interventi confermano l'impegno del Presidio della Qualità nel rafforzare e far evolvere il sistema di AQ, garantendo un miglioramento continuo dei processi formativi e gestionali dell'Ateneo. Tali ambiti saranno tradotti in un Piano di Azioni di Miglioramento 2026, condiviso con gli Organi di Governo e monitorato periodicamente, per assicurare la piena attuazione delle raccomandazioni CEV e il consolidamento del sistema di qualità d'Ateneo.

19. Conclusioni strategiche

Nel periodo gennaio-settembre 2025, il Presidio della Qualità (PQA) ha concentrato la propria attività sul consolidamento del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo, assicurando la piena conformità al modello AVA 3 e accompagnando tutte le strutture nella preparazione e nello svolgimento della visita di accreditamento ANVUR svoltasi nel luglio 2025. Tale percorso ha contribuito a diffondere una maggiore consapevolezza del valore strategico della qualità, rafforzando la partecipazione e la responsabilizzazione di tutte le componenti accademiche.

Parallelamente agli adempimenti richiesti, il PQA ha operato in un'ottica di miglioramento continuo, promuovendo la coerenza tra didattica, ricerca e terza missione e una partecipazione sempre più attiva degli studenti ai processi di Assicurazione della Qualità. Particolare attenzione è stata riservata alla qualità dei servizi agli studenti – in particolare tirocini, orientamento, placement, inclusione e internazionalizzazione – considerati elementi chiave per la valorizzazione dell'esperienza formativa e per la competitività dell'Ateneo.

L'aggiornamento delle Linee Guida e della documentazione di AQ ha consentito di rendere più chiari, coerenti e tracciabili i processi a tutti i livelli (Corsi di Studio, Dottorati, Facoltà e Dipartimenti), rafforzando la collaborazione con le CPDS e il Nucleo di Valutazione. È stato inoltre intensificato l'impegno nella formazione e nel supporto metodologico a docenti, coordinatori dei Corsi di Studio e personale non docente, al fine di favorire un approccio condiviso e sostenibile al Sistema di Assicurazione Qualità.

Guardando al futuro, l'Ateneo si propone di continuare a promuovere e potenziare la formazione continua, la valorizzazione del ruolo degli studenti e la connessione delle politiche di qualità con i principi di sostenibilità, innovazione e trasparenza, in coerenza con le linee evolutive di ANVUR e con le sfide del sistema universitario nazionale.

Parallelamente, intende rafforzare la capacità di ascolto e dialogo con i portatori d'interesse interni ed esterni, al fine di rendere i processi di assicurazione della qualità sempre più partecipati, inclusivi.

Il Presidio della Qualità si propone di valorizzare i suggerimenti emersi dalla visita della CEV del luglio 2025, con l'obiettivo di consolidare e perfezionare i processi di assicurazione della qualità in un'ottica di miglioramento continuo.

In questa prospettiva, la qualità si configura non solo come adempimento regolatorio, ma come strumento strategico di sviluppo, innovazione e reputazione, capace di orientare l'Ateneo verso una governance sempre più efficace, partecipata e orientata al miglioramento.

Allegato 1 - Linee Guida AQ e Scadenziario

Allo stato attuale, il sistema di Linee Guida dell'Ateneo è disponibile nella sezione Area Riservata del Sito web di Ateneo⁵ 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

⁵ <https://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita/area-riservata>