Universitas Mercatorum

Università telematica delle Camere di Commercio Italiane

UNIVERSITAS MERCATORUM

Relazione Annuale 2026 del Presidio della Qualità

Sommario

1. Elenco degli acronimi utilizzati nella relazione e nei suoi allegati 3
2. Introduzione 5
3. Consulenza agli Organi di Governo 8
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
6. Gestione dei questionari compilati dai laureati nella responsabilità dei Coordinatori e dei Gruppi di AQD dei CdS....18
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 19
8. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ della CPDS 20
9. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei CdS....22
10. Schede di insegnamento....23
11. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Corsi di Dottorato di Ricerca....24
12. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ delle Facoltà 25
13. Monitoraggio della Gestione dei processi dell'AQ dei Dipartimenti....26
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 2026-2027....33
18. Aree di miglioramento....34
19. Conclusioni strategiche 35
Allegato 1 - Linee Guida AQ e Scadenzario 37

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.
La presente relazione aggiorna al 2026 il quadro delle attività e delle priorità del Presidio della Qualità di Ateneo al fine di rendicontare le attività di monitoraggio svolte sul funzionamento del sistema di Assicurazione della Qualità sia nei servizi centrali sia nelle strutture periferiche.

La presente relazione fa riferimento alle attività svolte dal PQA attualmente in carica (ottobre 2025 – ottobre 2026).

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, Giuseppe CARCI - Professore Associato Universitas Mercatorum;
- Componente, Simona PROCIDA – Ufficio Assicurazione della Qualità 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'ANVUR[1].

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 (ottobre 2025– ottobre 2026) 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

Data incontro	Argomenti trattati
01/10/2025	▪ Approvazione del Verbale della seduta precedente; ▪ Approvazione della relazione annuale del Presidio della Qualità.
27/01/2026	▪ Partecipazione agli Audit di Valutazione del Nucleo con il Dipartimento di Scienze umane e sociali e con la Facoltà di Scienze della Società e della Comunicazione
23/03/2026	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente;

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

Data incontro	Argomenti trattati
	▪ Sintesi proposte Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti; ▪ Analisi Relazione Finale ANVUR.
13/06/2026	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Monitoraggio raccomandazioni, condizioni CEV (Sede, Corsi di Studio, Dipartimenti, PhD); ▪ Valutazione processi didattici.
11/09/2026	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Monitoraggio richieste nuova istituzione CdS 2026-2027 (LM33); ▪ Formazione; ▪ Rapporti con gli Organi di Governo; ▪ Organizzazione interna del PQA: revisione gruppi di lavoro per stesura Relazione Annuale.
10/2026	▪ Partecipazione agli Audit di Valutazione del Nucleo con gli Organi di Governo, Corsi di Studio, Facoltà, Commissioni Paritetiche Docenti-studenti, Dipartimenti e Corsi di Dottorato di ricerca.
10/11/2026	▪ Approvazione del verbale della seduta precedente; ▪ Comunicazioni del Presidente; ▪ Approvazione Relazione Annuale 2026 del Presidio della Qualità.

La presente Relazione è stata approvata nella seduta del 10 novembre 2026 del Presidio della Qualità di Ateneo.

I verbali delle riunioni, disponibili nell'archivio elettronico e cartaceo del PQA, documentano le attività svolte[2]. 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. 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;

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

- 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 2026, a seguito della visita ANVUR avvenuta a luglio 2025 il Presidio della Qualità si è concentrato sulla verifica dell'applicazione delle procedure, la tracciabilità delle azioni e la valutazione della loro efficacia.

La presente relazione (relativa al periodo ottobre 2025 – ottobre 2026) 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;
- Attività di In-Formazione del Personale coinvolto nell'AQ;
- Rapporti con gli Organi di governo per AQ di Ateneo;
- Obiettivi e linee di indirizzo 2026;
- Aree di miglioramento;
- Conclusioni strategiche.

3. Consulenza agli Organi di Governo

Nel periodo gennaio–settembre 2025 il Presidio di Qualità ha supportato l'adeguamento della documentazione di AQ al modello AVA 3. Nel successivo periodo, compreso tra ottobre 2025 e settembre 2026, l'attenzione si è progressivamente concentrata sulla verifica dell'effettiva operatività dei processi di AQ, con particolare riferimento alla coerenza e all'integrazione tra le fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame, al fine di valutarne l'efficacia e promuovere il miglioramento continuo.

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 documenti[3], 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.

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 2025 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 2026 /2027

Nel corso del 2026, anche a seguito della visita di accreditamento periodico dell'ANVUR, il Presidio di Qualità di Ateneo (PQA) ha orientato la propria attività al consolidamento e al miglioramento del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), dedicando particolare attenzione all'analisi e alla presa in carico delle raccomandazioni e delle osservazioni emerse durante la valutazione esterna, nonché alla definizione e al monitoraggio delle conseguenti azioni di miglioramento.

In tale contesto, il PQA si è impegnato a garantire un raccordo 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, al fine di favorire un approccio coordinato alla gestione dei processi di Assicurazione della Qualità, assicurare la condivisione delle informazioni e delle responsabilità e rafforzare l'efficacia dei meccanismi di monitoraggio, riesame e miglioramento continuo, in coerenza con i requisiti del modello AVA 3.

Inoltre, i l 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.

Nel quadro di queste iniziative di Ateneo, sono stati organizzati incontri 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.

Nell'ambito dei servizi agli studenti, il Presidio della Qualità ha svolto attività di supporto metodologico, raccordo e monitoraggio dei processi di Assicurazione della Qualità, attraverso l'esame delle relazioni dei Delegati del Rettore e degli Uffici competenti e il confronto con i rispettivi responsabili. Le strutture competenti hanno operato per il potenziamento dei servizi agli studenti nei seguenti ambiti. Il contributo del PQA ha riguardato la verifica della coerenza dei processi con gli obiettivi di Ateneo, l'individuazione delle criticità e il monitoraggio delle conseguenti azioni di miglioramento.

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.

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.

Un ulteriore ambito di intervento ha riguardato il supporto ai processi di istituzione e accreditamento iniziale dei nuovi percorsi formativi, attraverso attività di accompagnamento e verifica della documentazione di Assicurazione della Qualità, con particolare attenzione alla coerenza dei progetti formativi, all'adeguatezza dei processi di gestione e monitoraggio e alla rispondenza ai requisiti previsti dalla normativa vigente e dal modello AVA 3.

In tale contesto, assume particolare rilievo l'esito positivo della valutazione condotta dall'ANVUR nell'ambito del procedimento di accreditamento iniziale per l'anno accademico 2026/2027, relativo al Corso di Studio in **Ingegneria Industriale e dell'Innovazione (LM-33)** e al **XLII ciclo dei Dottorati di Ricerca** in *Big Data ed Intelligenza Artificiale*, *Gestione Finanziaria d'Impresa e Prevenzione della Crisi* e *Sostenibilità e Agenda ESG*. Tale risultato rappresenta un importante riscontro positivo rispetto al percorso di consolidamento del Sistema di AQ di Ateneo e all'impegno delle diverse strutture coinvolte nei processi di progettazione, valutazione e miglioramento dell'offerta formativa.

Nel complesso, le attività svolte hanno contribuito a rafforzare la cultura della qualità all'interno dell'Ateneo, promuovendo una maggiore consapevolezza delle responsabilità dei diversi attori istituzionali, una più efficace integrazione dei processi di AQ e un approccio sistematico al miglioramento continuo, anche attraverso la valorizzazione degli esiti delle valutazioni esterne quali strumenti di sviluppo e qualificazione dell'offerta formativa e delle attività istituzionali.

Visita ANVUR luglio 2025 e monitoraggio successivo nel 2026

La visita di accreditamento periodico ANVUR si è svolta dal 1° al 4 luglio 2025. Come riportato nella relazione 2025, il PQA ha supportato e monitorato gli organi e le strutture coinvolti. Oltre alla Sede, la visita ha interessato 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.

A partire dalle aree di miglioramento individuate dalla CEV, durante la visita ANVUR, il PQA in

un'ottica di miglioramento continuo ha strutturato un monitoraggio mirato dei diversi processi in relazione alle strutture competenti, alle azioni previste, ai tempi, alle evidenze di attuazione e ai criteri di verifica dell'efficacia.

Il Presidio della Qualità, pertanto, nel 2026, ha effettuato un monitoraggio sistematico delle raccomandazioni, dei punti di forza e delle aree di miglioramento riportati nella documentazione ufficiale della valutazione. In raccordo con gli Organi di Governo, il Nucleo di Valutazione e le strutture interessate, ciascuno per le rispettive competenze, il PQA cura la ricognizione delle evidenze e il monitoraggio della presa in carico delle raccomandazioni, promuovendo la definizione di azioni con responsabili, scadenze, indicatori di risultato e modalità di verifica dell'efficacia. Il monitoraggio riguarda sia il consolidamento e la diffusione delle buone pratiche associate ai punti di forza, sia l'attuazione degli interventi nelle aree di miglioramento. Gli esiti sono e saranno documentati nei verbali e nei rapporti periodici del PQA, dando evidenza dello stato di avanzamento delle azioni, delle criticità ancora aperte e delle eventuali rimodulazioni, e sono condivisi con gli organi e le strutture competenti ai fini del riesame e della successiva programmazione.

Il PQA ha partecipato agli *Audit di valutazione* [3] programmati dal Nucleo di Valutazione a gennaio e ad ottobre 2026 volti a verificare lo stato di avanzamento dei processi di Assicurazione della Qualità per i rispettivi Organi di Ateneo e la disponibilità della documentazione.

[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.

Il Presidio della Qualità ha preso in carico la "Relazione del Nucleo di Valutazione sulla rilevazione dell'opinione degli studenti A.A 2024/2025".

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.

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. 7 insegnamenti critici appartenenti a diversi Corsi di Laurea,

tra cui L-3, L-GASTR, L-41 e LM-51. 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.

Con riferimento ai 7 insegnamenti che hanno evidenziato criticità, alla data di chiusura della presente relazione risulta documentata la presa in carico da parte dei Coordinatori e dei rispettivi GAQD per insegnamenti. Gli interventi definiti sono documentati nei verbali dei Consigli di Corso di Studio. La verifica dell'efficacia delle azioni sarà effettuata attraverso il confronto con gli esiti della successiva rilevazione e con le ulteriori evidenze individuate dai CdS, entro il mese di aprile 2027.

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 2025 in cui sottolineava "*Il NdV raccomanda ai CdS con insegnamenti che presentano criticità la presa incarico delle criticità evidenziate dalla rilevazione, coerentemente a quanto previsto dalle LG questionari e riportato nel § 2.1 Strumento di rilevazione e Modalità di raccolta, analisi e restituzione dei dati*".

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 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 2026, il PQA supporterà 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 promuove un approccio strutturato e omogeneo per l'elaborazione della relazione, garantendo coerenza tra le diverse commissioni. Questo permetterà 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.

Il PQA esaminerà le principali osservazioni e proposte contenute nelle Relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti valutando la rilevanza e la concreta attuabilità delle proposte, individuando quelle di carattere trasversale e quelle riferite a specifici Corsi di Studio o strutture didattiche. Il PQA durante l'anno 2026 ha sensibilizzato e coinvolto i soggetti interessati affinché tenessero conto delle osservazioni emerse, pianificassero le opportune azioni di miglioramento e ne documentassero adeguatamente l'attuazione nell'ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità.

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 2026, da completare entro il 31 dicembre 2026, 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 2025, di seguito richiamate[4]: *"Raccomanda pertanto al Presidio della Qualità di inserire le Relazioni annuali delle CPDS, per quanto riguarda le proposte di miglioramento formulate dalle CPDS di competenza del SA, tra la documentazione da prendere in considerazione ai fini del 'Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e del Sistema di AQ a livello Sede e del Sistema di Governo e del Sistema di AQ' e di aggiornare conseguentemente sia le LG AQ M&V&R sia il documento 'Indicazioni per la compilazione dei Rapporti di Monitoraggio e di Riesame annuali'"*.

Il Presidio della Qualità accoglie con favore le osservazioni del Nucleo di Valutazione espresse nella relazione 2025 e le considera un'importante opportunità di miglioramento**.** Di seguito vengono illustrate in dettaglio le risposte alle raccomandazioni proposte.

Il PQA revisionerà le indicazioni sulla gestione delle proposte e delle raccomandazioni che verranno 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.

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 Annuali dei Corsi di Studio (SUA-CdS) 2026;
- Le Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) 2025;
- 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 2026, completata entro il 15 giugno 2026, 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 2025, la compilazione è stata completata entro il 31 dicembre 2025, 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 *Scadenzario* consentirà una gestione ordinata e strutturata del processo. Il PQA ha fornito indicazioni operative ai Coordinatori dei Corsi di Studio per la redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA). Il PQA ha poi 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.

Nel 2026 l'attenzione del Presidio di Qualità ha riguardato il raccordo tra SMA, Riesame ciclico, Relazioni delle CPDS e azioni conseguenti alla visita ANVUR. Per i CdS valutati nel luglio 2025, il monitoraggio si è concentrato soprattutto sui seguenti ambiti prioritari riguardanti i Corsi di Studio:

- la coerenza e la tracciabilità dei processi di progettazione e revisione dell'offerta formativa;
- l'allineamento tra Regolamenti didattici, SUA-CdS, programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento;
- il monitoraggio dei processi didattici, delle attività di orientamento e tutorato;
- il rafforzamento della didattica sincrona e asincrona, delle e-tivity e delle relazioni tra studenti, docenti e tutor;
- la verifica della sostenibilità della docenza e del rapporto tra studenti e personale docente;
- il miglioramento degli indicatori di internazionalizzazione;
- la documentazione delle attività svolte dai Consigli di Corso di Studio e dai Gruppi AQ;
- la verifica dell'efficacia delle azioni correttive attraverso il ciclo PDCA

- la necessità di garantire piena coerenza nella stesura dei documenti in coerenza alle Linee Guida e ai processi di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

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.

Il Presidio della Qualità si propone di verificare con i Coordinatori dei Corsi di Studio, la coerenza delle schede di insegnamento con il nuovo modello didattico applicabile e con gli atti di Ateneo vigenti, con attenzione a obiettivi e risultati di apprendimento, contenuti, CFU, attività sincrone e asincrone e modalità di verifica. L'esito del controllo dovrà documentare le eventuali difformità, i tempi di adeguamento e la verifica della loro risoluzione.

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 interdisciplinarità, 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.
Gli esiti della Relazione finale della CEV per quanto di competenza dei Dottorati di ricerca ha riportato raccomandazioni in merito al rafforzamento dell'internazionalizzazione, l'ampliamento delle attività formative in lingua inglese, l'incremento della mobilità e la sistematizzazione delle consultazioni con le parti interessate.
Nel 2026 il PQA ha approfondito la mobilità dei dottorandi, l'accesso alle risorse per la ricerca e l'utilizzo delle opinioni raccolte. Per i dottorati interessati dalla visita del luglio 2025 occorre integrare nel monitoraggio le indicazioni formalizzate negli atti ufficiali, verificandone la presa in carico da parte dei soggetti competenti

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

Il Presidio della Qualità ha esaminato il prospetto riepilogativo degli esiti della Relazione finale della CEV, con particolare riferimento alle raccomandazioni e alle condizioni formulate.

Per i Dipartimenti, le raccomandazioni si concentrano sul coordinamento con le Facoltà e con gli altri organi di Ateneo, sulla messa a regime delle attività di monitoraggio e riesame e sull'adeguatezza delle risorse tecnico-amministrative. Il PQA ha trasmesso il quadro delle raccomandazioni e delle condizioni ai Dipartimenti, chiedendo un primo riscontro sullo stato di attuazione delle azioni entro un termine stabilito; a seguito è stato effettuato un monitoraggio periodico, sullo stato di avanzamento degli interventi verificando non soltanto l'avvenuta realizzazione delle azioni, ma anche la loro efficacia rispetto alle criticità rilevate dalla CEV assicurando la conservazione e la tracciabilità delle evidenze documentali utili a dimostrare la presa in carico e il superamento delle criticità.

Nel 2026 il PQA si è occupato di controllare l'allineamento dei Riesami dei Dipartimenti agli obiettivi strategici e alle evidenze disponibili su ricerca e terza missione. Il controllo ha riguardato anche la qualità degli indicatori, la responsabilità della raccolta dei dati e la motivazione delle azioni adottate.

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 2025, 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 Presidio della Qualità ha completato il processo e ha dotato 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 ha in programma la realizzazione di 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 prodotto 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 problematicità, facilmente accessibili ai portatori di interesse, considerandola una componente essenziale del rafforzamento dell'intero Sistema di Assicurazione della Qualità e della trasparenza istituzionale.

Il Presidio della Qualità ha recepito la raccomandazione del Nucleo di Valutazione relativa alla necessità di monitorare la disponibilità nell'area riservata della documentazione dell'AQ predisposta dagli organi e dalle strutture con responsabilità nell'AQ, rispettando altresì la pianificazione degli incontri di coordinamento formali previsti dalle *Linee Guida per la comunicazione*

e il coordinamento interni.

Nel 2026 il Presidio si è assicurato di rendere tracciabili la trasmissione, la ricezione e la presa in carico dei documenti di AQ, con aggiornamento costante della documentazione. Particolare attenzione è stata riservata alla reperibilità dei documenti di valutazione della CEV a seguito della visita 2025 e dei documenti di monitoraggio successivo, secondo i rispettivi livelli di accesso.

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

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) nel 2026 ha promosso diverse attività formative rivolte alle strutture coinvolte nei processi di Assicurazione della Qualità (CdS, Facoltà, CPDS, Dipartimenti, Dottorati di ricerca) con l'obiettivo di garantire un approccio coerente e condiviso ai processi di Assicurazione della Qualità (AQ) e fornire un supporto operativo in tutte le fasi del processo.

Il PQA ha rilevato esigenze formative dai differenti organi coinvolti nei processi di AQ emerse nell'ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità. Il Presidio pertanto ha ritenuto opportuno programmare in cooperazione con il Nucleo di Valutazione specifiche iniziative rivolte ai componenti degli organi e delle strutture coinvolti nei processi di AQ, con particolare attenzione al modello AVA 3, al monitoraggio, al riesame e alla gestione delle azioni di miglioramento.
In particolare, nel mese di ottobre si sono svolti i seguenti Seminari di formazione tenuti dal Nucleo di Valutazione in cooperazione con il PQA che hanno visto la partecipazione del personale docente e degli organi coinvolti nei processi di AQ:

- ***01 ottobre 2026 (Seminari rivolti ai nuovi docenti)***
  Seminario 1: Dimensione Europea dell'Assicurazione della Qualità
  Seminario 2: Modello AVA 3

- ***02 ottobre 2026 (Seminario rivolto ai Coordinatori dei CdS e ai Componenti GAQD)***
  Seminario 3: Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio

- ***02 ottobre 2026 (Seminario rivolto ai Componenti delle CPDS)***
  Seminario 4: Ruolo delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti nell'AQ

- ***14 ottobre 2026 (Seminario rivolto ai Coordinatori PhD e ai Componenti GAQPhD)***
  Seminario 5: Assicurazione della Qualità dei Corsi di Dottorato di Ricerca

- ***14 ottobre 2026 (Seminario rivolto ai Presidi di Facoltà, ai Direttori di Dipartimento e ai Componenti GAQRTM)***
  Seminario 6: Assicurazione della Qualità delle Facoltà e dei Dipartimenti

La formazione ha svolto le seguenti funzioni principali:

1. Allineamento strategico e normativo: ha garantito un'omogeneità delle conoscenze sul modello AVA 3 e sul quadro europeo dell'Assicurazione della Qualità, assicurando una comprensione condivisa delle linee guida e dei requisiti di sistema tra tutti gli attori dell'Ateneo.

2. Supporto operativo e metodologico mirato: ha fornito strumenti pratici e indicazioni applicative declinate sulle specifiche responsabilità dei diversi organi (CdS, CPDS, Dottorati, Facoltà e Dipartimenti) per gestire efficacemente le fasi di monitoraggio, riesame periodico e definizione delle azioni di miglioramento.
3. Integrazione e diffusione della cultura della qualità: ha favorito il dialogo interdisciplinare e il senso di corresponsabilità tra la componente docente, gli organismi di governo e le strutture di controllo, rafforzando la cooperazione nei processi decisionali orientati al miglioramento continuo.

Le attività formative promosse hanno rafforzato in modo significativo la preparazione delle strutture coinvolte nei processi di Assicurazione della Qualità, consolidando il coordinamento e la sinergia operativa tra CdS, CPDS, Dottorati, Facoltà e Dipartimenti.

Realizzate in stretta collaborazione con il Nucleo di Valutazione e articolate in moduli mirati alle specifiche esigenze degli organi accademici, tali iniziative hanno garantito il pieno allineamento ai requisiti del modello AVA 3 e agli standard europei di AQ. Hanno inoltre supportato operativamente la redazione di una documentazione rigorosa e coerente per le fasi di monitoraggio, riesame e gestione delle azioni di miglioramento, promuovendo una diffusa cultura della qualità e una partecipazione sempre più attiva e consapevole dell'intera comunità accademica.

Nell'ottica di consolidare e promuovere una diffusa cultura della qualità all'interno dell'Ateneo, il Presidio della Qualità ha programmato l'avvio di un ciclo di incontri formativi e laboratori mirati. L'iniziativa è rivolta, da un lato, alla componente studentesca – con particolare attenzione ai rappresentanti eletti negli organi di Ateneo – e, dall'altro, al Personale Tecnico-Amministrativo (PTA) direttamente o indirettamente coinvolto nei processi di Assicurazione della Qualità (AQ).

L'obiettivo primario dell'intervento formativo è fornire ai partecipanti gli strumenti metodologici, normativi e operativi indispensabili per comprendere a fondo le logiche del Modello Organizzativo AVA 3, rafforzare la consapevolezza dei rispettivi ruoli istituzionali e favorire una partecipazione proattiva ai processi di monitoraggio, autovalutazione e miglioramento continuo dell'Offerta Formativa e dei servizi erogati.

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 in programma la realizzazione di incontri con i 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, ha in programma la realizzazione di 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, il Presidio della Qualità intende promuovere incontri congiunti con il Nucleo di Valutazione, finalizzati a definire un piano operativo condiviso per il monitoraggio sistematico dell'efficacia dei processi di AQ nelle strutture periferiche (Dipartimenti, Facoltà e Corsi di Studio).

Tale iniziativa mira a consolidare un coordinamento stabile tra la funzione di monitoraggio e supporto operativo del PQA e quella di verifica e valutazione indipendente propria del Nucleo, trasformando il controllo documentale in una vera leva di miglioramento continuo. La sinergia tra i due organi permetterà di standardizzare i flussi informativi, intercettare tempestivamente margini di ottimizzazione a livello locale e garantire la coerenza complessiva dei processi di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

Il Presidio della Qualità ha preso altresì visione del documento intitolato "*Rapporto di Riesame 2026 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 del 29 settembre 2026.

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.

Per il 2027 il PQA intende consolidare il coordinamento sistematico con gli Organi di Governo attraverso un monitoraggio dell'avanzamento delle azioni correttive e di miglioramento conseguenti alla visita ANVUR. Tale raccordo sarà orientato a esaminare l'efficacia delle misure adottate, a rilevare tempestivamente i fabbisogni logistici, infrastrutturali e organizzativi della sede, nonché a sottoporre agli Organi collegiali le eventuali criticità riscontrate.

17.Obiettivi e linee di indirizzo 2026-2027

Il 2025 ha rappresentato un anno fondamentale per l'implementazione dell'Assicurazione della Qualità di Universitas Mercatorum: la Visita di accreditamento periodico ha offerto una rilevante opportunità per valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema di AQ, confermando la bontà delle misure adottate a partire dal precedente controllo del 2017.

Nel 2027 l'obiettivo è continuare con un monitoraggio costante dei risultati degli indicatori e delle azioni di miglioramento messe in atto dagli Organi di Ateneo (muovendo dalle aree messe in evidenza dalla CEV) e collegare la valutazione esterna effettuata dall'Anvur con un'autovalutazione di Ateneo e delle strutture, individuando interventi verificabili e sostenibili.

Il Presidio della Qualità a seguito della Visita di valutazione si è dedicato ad esaminare la Relazione finale dell'ANVUR, soffermandosi sui giudizi, sulle raccomandazioni, sulle condizioni e sugli eventuali ambiti di miglioramento evidenziati dall'Agenzia.

L'analisi ha riguardato, in particolare:

- l'efficacia complessiva del sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo;
- la chiarezza e la coerenza delle politiche e delle strategie per la qualità;
- il funzionamento degli organi e delle strutture coinvolti nei processi di assicurazione della qualità;
- la qualità della didattica, della ricerca e della terza missione;
- l'efficacia dei processi di monitoraggio e riesame;
- il coinvolgimento della componente studentesca e degli altri portatori di interesse;
- l'adeguatezza dei flussi informativi e della documentazione prodotta;
- le raccomandazioni e le eventuali condizioni formulate dall'ANVUR.

Il Presidio durante l'anno ha evidenziato le priorità di intervento e predisposto un piano operativo nel quale definire, per ciascuna osservazione dell'ANVUR, le azioni da intraprendere, i soggetti responsabili, le relative scadenze e gli indicatori utili a verificarne l'attuazione.

Nel 2027 il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) consolida e proietta verso una piena maturità i processi avviati a seguito della Visita di valutazione ANVUR, focalizzandosi sul monitoraggio continuo dello stato di attuazione del piano operativo e sull'integrazione stabile dell'Assicurazione della Qualità (AQ) nei processi decisionali dell'Ateneo.

Le priorità programmatiche per il 2027 si articolano nelle seguenti direttrici:

- Sinergia strutturale con la governance e coerenza strategica: proseguirà e si rafforzerà il raccordo sistematico con gli Organi di Governo, la Direzione Generale e i dirigenti per garantire il puntuale allineamento tra la pianificazione strategica di Ateneo, l'allocazione delle risorse e la progressiva chiusura delle raccomandazioni e condizioni ANVUR.

- Consolidamento del modello AVA 3 ed efficacia dei cicli di riesame: l'attenzione operativa sarà rivolta a rendere sempre più integrati, tempestivi e significativi i cicli di monitoraggio annuale e di riesame periodico per la didattica, la ricerca e la terza missione/impatto sociale, verificando l'effettivo impatto delle azioni correttive definite nei piani di miglioramento.

- Aggiornamento documentale e trasparenza dei flussi informativi: il PQA proseguirà l'impegno verso una AQ agile e trasparente, rendendo i dati e gli indicatori accessibili a tutti gli attori coinvolti con l'aggiornamento delle linee guida per una coerenza maggiore con il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo. I documenti programmatici e di sintesi saranno resi ancora più chiari, leggibili e orientati all'uso pratico da parte delle strutture accademiche.

- Partecipazione studentesca e ascolto degli stakeholder esterni: si intensificherà il supporto operativo e formativo alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e ai rappresentanti degli studenti, rendendo sempre più incisiva la loro partecipazione nei processi valutativi e valorizzando il contributo dei comitati di indirizzo e delle parti sociali.

Il Presidio della Qualità ha individuato le priorità di intervento conseguenti agli esiti della valutazione ANVUR e le ha raccolte all'interno di un unico documento "Piano delle azioni di miglioramento e di monitoraggio conseguenti alla visita di accreditamento periodico ANVUR 2025" . Il documento associa a ciascun rilievo le azioni previste, i soggetti responsabili, le scadenze e gli indicatori di attuazione e di efficacia. Il Presidio della Qualità verificherà lo stato di avanzamento entro aprile 2027.

Grazie a queste linee di sviluppo, nel 2027 il PQA garantisce la transizione da una fase di risposta ai rilievi a una gestione ordinaria proattiva, basata su evidenze e orientata al miglioramento continuo e sostenibile della qualità dell'Ateneo.

18. Aree di miglioramento

Dall'analisi dei processi e dei risultati emersi dalle attività di monitoraggio condotte nel corso del 2026, nonché dall'esame puntuale della Relazione finale dell'ANVUR e dei rilievi formulati dalla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV) a seguito della visita di accreditamento periodico del luglio 2025, il Presidio della Qualità ha individuato le seguenti aree prioritarie di miglioramento su cui focalizzare le azioni per il prossimo ciclo di programmazione 2026-2027:

- Consolidamento organizzativo e metodologico di Facoltà e Dipartimenti: trattandosi di strutture di recente costituzione, risulta prioritario supportarne la piena maturità gestionale e operativa. Ciò include la formalizzazione delle procedure interne di monitoraggio e riesame, il consolidamento dei Gruppi di Assicurazione della Qualità (GAQFAC e GAQRTM) e la messa a regime del quadro metodologico condiviso per la valutazione dei risultati e dell'impatto della Ricerca e della Terza Missione/Impatto Sociale.
- Sostenibilità e supervisione dei processi formativi dei Corsi di Studio: rafforzare l'analisi e il monitoraggio degli esiti delle prove d'esame e delle prove finali, presidiando la sostenibilità del rapporto numerico tra studenti, docenti e tutor. È inoltre necessario potenziare la tracciabilità delle decisioni e delle azioni correttive (ciclo PDCA) all'interno dei verbali dei Consigli di Corso di Studio (CCdS) e dei Gruppi AQD.
- Presa in carico tempestiva dei rilievi di CPDS e Nucleo di Valutazione: ottimizzare le tempistiche di risposta e di attuazione delle proposte e delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e dal NdV da parte dei Corsi di Studio e degli Organi di Governo, assicurandone l'integrazione sistematica nei cicli di riesame annuale e ciclico.
- Internazionalizzazione e sviluppo dei Corsi di Dottorato: incrementare le opportunità di

mobilità internazionale per i dottorandi e per gli studenti dei Corsi di Laurea, ampliare l'offerta didattica in lingua inglese, strutturare consultazioni stabili con le parti sociali esterne e facilitare l'accesso alle risorse bibliografiche e documentali per la ricerca avanzata.

- Risoluzione delle criticità della didattica emerse dalle rilevazioni degli studenti: garantire l'efficace presa in carico, da parte dei CdS e dei rispettivi GAQD, degli insegnamenti critici segnalati nei questionari di valutazione della didattica, monitorando l'efficacia delle azioni correttive adottate per riallinearli agli standard qualitativi dell'Ateneo.
- Digitalizzazione, trasparenza e accessibilità dei flussi informativi: raccolta e l'elaborazione dei dati di monitoraggio, garantendo al contempo la tempestiva pubblicazione e reperibilità degli atti nell'area riservata del sito web e la piena attuazione delle linee guida per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.
- Continuità nella formazione e partecipazione attiva degli studenti: proseguire e ampliare le iniziative di in-formazione rivolte al personale docente, tecnico-amministrativo e ai nuovi Coordinatori, valorizzando in parallelo il contributo della rappresentanza studentesca all'interno delle CPDS e dei processi di autovalutazione.

Tali direttrici confluiscono nella volontà del PQA di promuove azioni di miglioramento efficaci ed efficienti, con puntuale attribuzione di responsabilità, tempistiche, indicatori di risultato e criteri di verifica, in vista dell'adeguamento continuo dei processi programmati per il 2027.

19. Conclusioni strategiche

Nel periodo ottobre 2025–ottobre 2026, il Presidio della Qualità (PQA) ha concentrato la propria attività sul consolidamento e sul miglioramento continuo del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo, in coerenza con i requisiti del modello AVA 3 e alla luce degli esiti della visita di accreditamento periodico ANVUR, svoltasi nel luglio 2025. In particolare, il PQA ha rivolto specifica attenzione all'analisi, alla presa in carico e all'attuazione delle raccomandazioni e delle osservazioni formulate dalla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV), promuovendo la definizione di interventi correttivi e azioni di miglioramento, nonché il monitoraggio del relativo stato di avanzamento e della loro efficacia. Tale attività ha richiesto un costante coordinamento con gli Organi di Governo e con le diverse strutture accademiche, favorendo una maggiore integrazione tra i processi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame. Il percorso intrapreso ha contribuito a rafforzare la cultura della qualità all'interno dell'Ateneo, promuovendo una più ampia consapevolezza delle responsabilità connesse ai processi di AQ e consolidando un approccio sistematico e partecipativo al miglioramento continuo.

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 Scadenzario

Allo stato attuale, il sistema di Linee Guida dell'Ateneo e disponibile nella sezione Area Riservata del Sito web di Ateneo[5] 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