

# RELAZIONE ANNUALE 2017-2018

PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO



## ***INDICE***

<i>Premessa</i> .....	<i>1</i>
<i>Composizione del Presidio</i> .....	<i>1</i>
<i>Sedute e incontri</i> .....	<i>1</i>
<i>Criticità rilevate nei processi di assicurazione della qualità</i> .....	<i>2</i>
<i>Azioni correttive intraprese</i> .....	<i>6</i>
<i>Azioni correttive proposte dal PQA</i> .....	<i>16</i>
<i>Considerazioni Finali</i> .....	<i>17</i>

## Premessa

La presente relazione descrive le attività realizzate dal Presidio di Qualità (PQA) nel periodo di riferimento (settembre 2017 - dicembre 2018), e ha come obiettivo quello di evidenziare i punti di forza e di debolezza dei processi e delle attività dell'Ateneo, nonché di proporre eventuali strategie di miglioramento.

## Composizione del Presidio

Il Presidio di Qualità dell'Università Europea di Roma è istituito con D.R. n. 54 del 28.05.2013 e successivamente integrato con D.R. n.130 del 16.09.2013.

Componenti:

- prof.ssa Matilde Bini - Ordinario di Statistica Economica - Presidente
- prof. Andrea Stazi - Associato di Diritto Privato Comparato
- dott. Riccardo Brunetti - Ricercatore di Psicologia Generale
- dott. Giovanni Intra Sidola - Membro dell'Ufficio Orientamento e Job Placement

## Sedute e incontri

Gli incontri ufficiali del Presidio di Qualità sono stati 9 e si sono svolti secondo il seguente calendario e con le seguenti attività:

14/03/2018	Programmazione attività del PdQ
11/04/2018	Verifica quadri SUA- CdS a.a 2018-2019
09/05/2018	Redazione linee guida per la Terza Missione, revisione linee guida comitato di indirizzo, revisione Linee operative valutazione didattica
20/06/2018	Redazione linee guida Rapporti di Riesame (revisione SMA 2018)
05/07/2018	Redazione linee guida compilazione questionario autovalutazione dei docenti
12/11/2018	Redazione linee guida dei Gruppi di Assicurazione della Qualità (GAQ)
03/12/2018	Audit con Responsabili degli uffici di Promozione, Amministrazione, Dipartimento ( <a href="#">Verbale</a> )
15/12/2019	Redazione Relazione annuale del Presidio di Qualità 2017/2018
21/12/2018	Verifica schede di Monitoraggio annuale dei CdS

## **Criticità rilevate nei processi di assicurazione della qualità**

Nel corso dell'a.a. 2017-18 il PQA ha inteso rielaborare alcuni documenti relativi ai processi di qualità, al fine di sistematizzare le diverse attività e rendere le prassi operative più omogenee e uniformi. Si è pertanto ritenuto necessario revisionare e fornire delle Linee guida specifiche per i diversi campi di attività:

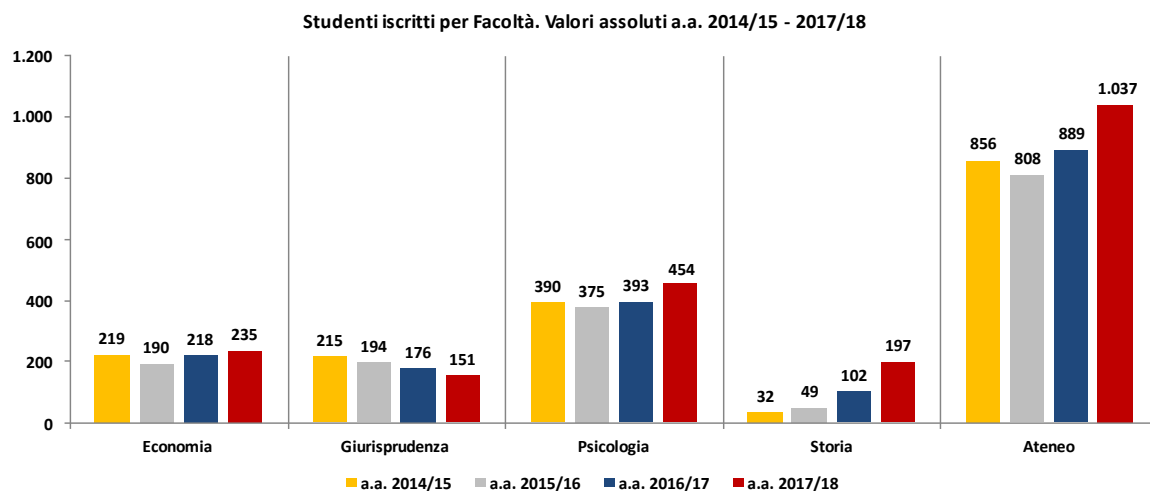
- revisione delle [Linee guida per la stesura della Scheda di monitoraggio annuale](#)
- revisione delle [Linee guida del Comitato di Indirizzo](#)
- revisione delle [Linee guida operative per la valutazione della didattica](#)
- redazione delle [Linee guida dei Gruppi di assicurazione della Qualità](#)
- redazione [Linee guida per la compilazione del questionario di autovalutazione](#) da parte dei docenti
- redazione [Linee guida per la Terza Missione](#)

Durante il corso dell'anno alcune criticità riportate già nella scorsa Relazione del PQA, e su cui erano state proposte azioni di miglioramento, sono state affrontate. Tuttavia, alcune questioni, evidenziate qui di seguito, sono rimaste ancora irrisolte.

### **Didattica**

Nell'ambito dei processi relativi alle attività didattiche sono emerse le seguenti criticità:

1. Dalle Schede di monitoraggio annuale, si registra che nel corso dell'ultimo quadriennio (2014/2015 – 2017/2018) il numero degli studenti iscritti (immatricolati e non) si è sensibilmente ridotto per un solo Corso di Studi (dati qui di seguito riportati).



2. Il problema dello scarso livello della conoscenza della lingua inglese appare ancora non del tutto risolto per molti studenti dell'Ateneo.
3. Il patrimonio della biblioteca di Ateneo necessita di un potenziamento, soprattutto delle banche dati online. A tutt'oggi questo problema è rimasto irrisolto. Il Dipartimento ha delegato un docente per la raccolta dei testi indicati nei programmi di insegnamento di tutti i Corsi di Studio. A tutt'oggi, fatta eccezione di Economia, i CdS non hanno ancora completato la fornitura alla biblioteca dei libri di testo dei propri insegnamenti. In molte occasioni i docenti sono stati invitati a prestare la loro collaborazione a tal fine.

## Ricerca

Compatibilmente alle dimensioni del Dipartimento la partecipazione a bandi internazionali è ancora ridotta e con una comunicazione interna ed esterna dei risultati non ancora efficace. Inoltre, i docenti del dipartimento non hanno ancora individuato una procedura di valutazione interna dei prodotti di ricerca e un criterio di suddivisione dei fondi provenienti dall'Ateneo e da altre fonti esterne. Questa criticità è legata alla recente modifica dello Statuto di Ateneo che ha richiesto l'aggiornamento di tutti i regolamenti al momento ancora in atto.

## Terza missione

Resta irrisolta la questione secondo cui le attività nell'ambito della terza missione dell'Ateneo risultano frutto di iniziative legate principalmente ad individui o piccoli gruppi. Non si è ancora definita una struttura organizzativa deputata allo sviluppo di questo tipo di attività.

**Internazionalizzazione**

1. Come emerso dalle Schede di monitoraggio annuale, nel corso dell'ultimo triennio (2014/2015 – 2016/2017) l'indicatore relativo alla mobilità

*iC10: Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso*

si è sensibilmente ridotto per alcuni CdS (dati qui di seguito riportati), mentre per altri ha registrato un lieve incremento.

	<b>Economia e gestione aziendale (L-18)</b>			<b>Economia e Management (LM-56)</b>		
	2016/17	2015/16	2014/15	2016/17	2015/16	2014/15
iC10	<b>7,4%</b>	125,3%	10,4%	<b>29,7%</b>	0,0%	0,0%

	<b>Scienze tecniche e psicologiche (L-24)</b>			<b>Psicologia (LM-51)</b>		
	2016/17	2015/16	2014/15	2016/17	2015/16	2014/15
iC10	<b>5,7%</b>	3,8%	13,4%	9,7%	9,7%	9,8%

	<b>Giurisprudenza (LMG/01)</b>		
	2016/17	2015/16	2014/15
iC10	<b>22,6%</b>	3,3%	3,4%

	<b>Scienze della formazione primaria (LM-85 bis)</b>		
	2016/17	2015/16	2014/15
iC10	0,0%*	0,0%*	<b>n.d.</b>

\*data la recente attivazione del corso e la sua tipologia, gli studenti non hanno manifestato particolare interesse a svolgere un'attività di studio all'estero.

L'attività di internazionalizzazione dell'Ateneo non ha pertanto evidenziato particolari miglioramenti rispetto al precedente anno accademico. Si rileva infine che non è stato realizzato un evento di sensibilizzazione rivolto agli studenti, come suggerito dal PQA nella relazione dello scorso anno accademico. Resta irrisolto il problema dello scarso livello di competenze linguistiche

degli studenti che in molti casi impedisce loro di partecipare ai programmi di scambio internazionale. Inoltre, le offerte formative dei CdS avendo ancora un ridotto numero di corsi in lingua inglese sono poco attrattive rendendo difficile l'attivazione di nuove convenzioni con università straniere (si vedano le offerte formative sul sito di Ateneo).

### **Ufficio job placement e Ufficio orientamento**

1. Resta invariata la criticità relativa alle indagini sugli sbocchi occupazionali: ad oggi l'Ateneo non ha ancora stipulato una convenzione con il Consorzio AlmaLaurea, pertanto le rilevazioni continuano ad essere condotte dall'Ufficio Job Placement.
2. Risulta che l'attività di *tutoring* riceva una limitata partecipazione da parte degli studenti (non contattano il tutor per il primo appuntamento oppure dopo i primi incontri non mantengono i contatti). Non sembra che sia stato risolto il problema relativo al rapporto tra il numero crescente di studenti e il numero dei docenti tutor (invariato rispetto allo scorso anno). Tale problema è particolarmente evidente nel corso di studi in Scienze e tecniche psicologiche che presenta numeri più alti rispetto agli altri CdS.
3. Per quanto riguarda l'attività dei tirocini curriculari, dalla Relazione annuale della Commissione paritetica docenti- studenti (anno 2018) emergono alcune criticità comuni alla maggior parte dei corsi di studio, che riguardano le sedi dei tirocini, la gestione operativa degli stessi e le convenzioni in essere.

### **Gestione amministrativa e logistica**

1. Dalla relazione della Commissione Paritetica docenti-studenti emerge che:
  - a. Le aule per la didattica continuano in alcuni casi ad avere materiale multimediale obsoleto.
  - b. Risulta un sottodimensionamento dei parcheggi e degli spazi in caffetteria nonché una scarsa qualità del cibo rispetto ai prezzi imposti.
2. La segnaletica interna all'Ateneo continua ad essere inadeguata ai fini della gestione logistica dei flussi dei visitatori e degli studenti.
3. Pur disponendo di una biblioteca ampia e spaziosa, gli studenti necessitano di maggiori spazi per le attività di studio personale e di gruppo.
4. Si rileva una mancanza di postazioni assegnate ai dottorandi di ricerca e ai visiting professor.

5. Ad oggi l'Amministrazione non ha ancora perfezionato i processi e le procedure necessari per veicolare efficacemente i flussi informativi tra gli uffici e tra gli uffici e gli organi interni.
6. Si rileva che l'organigramma dell'Ateneo non è stato aggiornato in seguito all'approvazione del nuovo Statuto.
7. Si rileva che non sono state attuate procedure per la dematerializzazione dei documenti (es. verbalizzazioni on line e informatizzazione delle procedure di rilevazione presenze in aula).

### **Promozione e comunicazione**

Permangono alcune carenze informative del sito web dell'Ateneo, relativamente alle offerte formative, alle loro attività di supporto ed extracurricolari, ai servizi offerti, alle attività di ricerca, agli eventi svolti. La criticità più rilevante riguarda l'aggiornamento tempestivo di avvisi, comunicazioni, contenuti di alcune offerte formative etc. Rispetto a quanto affermato nella relazione dello scorso anno circa la realizzazione di siti satellite gestiti autonomamente dai CdS, si evidenzia che ad oggi per alcuni CdS non è stata ancora ultimata (Psicologia e Scienze della formazione Primaria). Inoltre, il sito può essere strategicamente più attrattivo e ridurre le difficoltà nel reperire informazioni rilevanti per gli iscritti. È necessario rendere più esplicita la procedura che valorizzi la comunicazione dell'Ateneo sia verso l'esterno che verso l'interno. Un'ulteriore criticità riguarda la pubblicazione e l'aggiornamento sul sito dei risultati della ricerca. Infine, si segnala che la versione in inglese del sito di Ateneo appare ad oggi priva di efficacia e di utilità ai fini dello sviluppo internazionale dei CdS.

### **Azioni correttive intraprese**

#### **Didattica**

1. Le immatricolazioni al corso di laurea in Giurisprudenza restano critiche (diminuzione del 14,2%; rispetto all'a.a. 2016/2017), tuttavia, il CdL in collaborazione con la Direzione promozione e comunicazione sta avviando un progetto di rilancio dell'offerta formativa per l'a.a. 2018/2019. Sono stati creati 3 diversi profili (Forense, Internazionale e Tecnologico) per aumentare l'attrattività del CdS. La Direzione Promozione e Comunicazione sta avviando un piano di promozione specifica che vedrà la piena realizzazione a supporto delle immatricolazioni 2019/2020. Per quanto riguarda invece gli altri corsi di Laurea per l'a.a. 2017/18 si registra un aumento di iscritti pari al 16,6% rispetto all'a.a. 2016/17, in



particolare sono aumentati:

- a. gli iscritti di Economia del 7,8%;
- b. gli iscritti di Psicologia del 15,5%;
- c. gli iscritti di Scienze della formazione primaria del 93,1%.

Si segnala Turismo e valorizzazione del territorio come nuovo CdS con 34 iscritti.

2. Riguardo alle attività formative extra-curricolari della lingua inglese, l'Università sta lavorando per potenziare il Centro Dipartimentale Attività Linguistiche (CDAL), con l'iniziativa di nuovi corsi extra-curricolari che tuttavia non hanno al momento riscontrato successo, come evidenziato dal numero esiguo di iscritti. Per risolvere questo problema sono state suggerite dal PQA alcune soluzioni:

- a. internalizzare la spesa, ovvero far confluire fondi dei Corsi di Laurea al CDAL per realizzare corsi a costi molto ridotti e competitivi.
- b. sviluppare convenzioni con istituti di lingua deputati anche a rilasciare il certificato del livello acquisito della lingua straniera.

3. Per quanto riguarda il potenziamento del patrimonio della Biblioteca, il PQA rileva che i Corsi di studio di Economia hanno completato l'acquisto dei libri di testo di tutti gli insegnamenti. Da anni la biblioteca, per mancanza di fondi propri, non può procedere a nuovi acquisti di libri, anche se bisogna segnalare che la sua dotazione è stata recentemente arricchita da due importanti donazioni, da parte della Fondazione De Gasperi e della famiglia Kimble (si parla, nell'uno e nell'altro caso, di migliaia di testi). Quanto ai libri adottati per gli studenti, la biblioteca ha opportunamente formato un comparto con catalogazione ad hoc, in cui figura un numero non trascurabile, ma ancora non del tutto sufficiente di esemplari.

## **Ricerca**

Le attività realizzate sono state diverse e hanno riguardato attività di studio finalizzate alla pubblicazione scientifica, l'organizzazione di congressi ed eventi e la realizzazione di corsi di dottorato. In merito a quest'ultimo aspetto, è stato attivato il 33° ciclo del corso di dottorato di ricerca in "Persona e benessere fra diritto, etica e psicologia".

Si confermano le collaborazioni con enti esterni di primaria importanza già menzionate nella Relazione del PQA dello scorso anno accademico.

La partecipazione a bandi nazionali e comunitari per le attività di ricerca è in crescita e ha già

iniziato a portare frutti importanti. È stata istituita un'unità operativa a supporto dei nostri docenti con l'obiettivo di favorire la più ampia partecipazione ai bandi.

L'ufficio Bandi Internazionali ha iniziato le sue attività in data 15 gennaio 2018. Si segnalano di seguito le principali attività svolte:

- Ricognizione e segnalazione bandi:

L'Ufficio ha, in via prioritaria, creato una mappatura delle competenze dei docenti di ruolo del Dipartimento di Scienze Umane. Tale mappatura ha permesso una ricognizione ed una segnalazione più efficace delle opportunità di finanziamento esterne a livello nazionale e internazionale. Nell'anno sono state segnalate oltre 30 opportunità di finanziamento.

- Supporto nella partecipazione ai bandi

L'attività di supporto ai docenti che hanno manifestato la volontà di partecipare a bandi con finanziamento esterno si è realizzata tramite:

- a. lo studio del bando e dei relativi work packages e la comunicazione al docente delle informazioni rilevanti (obiettivi prioritari, scadenze, partner necessari, modalità di partecipazione, ecc);
- b. l'individuazione assieme al docente dei possibili partner stranieri e, qualora non disponibili, il supporto nella ricerca dei partner (contattare APRE, pubblicazione profilo partner sul portale <https://ec.europa.eu/info/funding-tenders>, contattare con l'Ufficio Relazioni Internazionali dell'UER);
- c. la preparazione, in un dialogo continuo con il docente, di una tempistica di lavoro sulla base dei modelli da compilare;
- d. la predisposizione di tutti i documenti necessari a corredo della domanda (documenti ufficiali UER Statuto, bilanci, ecc - dichiarazioni firmate dai legali rappresentanti, ecc);
- e. la rilettura dei modelli compilati dai docenti per verificare errori redazionali e/o mancanza di rispondenza con gli obiettivi generali del bando;
- f. il supporto al docente nel momento della presentazione del progetto ovvero, quando previsto dal bando che sia l'Ateneo a farlo, il caricamento del progetto nel portale.

- Partecipazione e risultati: Domande di partecipazione presentate: 8

- Horizon2020: 1
- Azioni COST: 3
- Erasmus + Jean Monnet: 1

- Altri bandi Europei: 2
- Bandi nazionali: 1
- Risultati positivi: Azioni COST: 2
- Erasmus + Jean Monnet: 1
- Organizzazione di momenti di formazione rivolti ai docenti, assegnisti, dottorandi e collaboratori di cattedra
  - Grazie anche alla collaborazione con l'APRE, è stato possibile organizzare il primo dei due corsi di formazione gratuiti destinati ai docenti e loro collaboratori: Horizon 2020: Le azioni Marie Skłodowska-Curie. Focus su Individual Fellowship (IF) e Innovative Training Network (ITN) e i bandi European Research Council (ERC) – 18/07/2018.
  - Al fine di poter offrire un supporto sempre più adeguato, la dott.ssa Bruci ha seguito il seguente corso di formazione organizzato dall'APRE: “Gli aspetti legali e finanziari in Horizon 2020: dalla proposta alla gestione del Grant Agreement” - 25 e 26/06/2018.

### **Terza Missione**

Nel corso dell'a.a. 2017/2018 il PQA ha effettuato una ricognizione sulle attività dei docenti del Dipartimento, riscontrando numerose e diversificate iniziative e attività legate al public engagement:

- caffè filosofici presso l'UER (3 attività);
- Partecipazione dello staff docente a trasmissioni radiotelevisive a livello nazionale o internazionale (17 attività);
- Partecipazioni attive a incontri pubblici organizzati da altri soggetti (49 attività);
- Organizzazione di eventi pubblici (22 eventi);
- Pubblicazioni (cartacee e digitali) dedicate al pubblico esterno (9 pubblicazioni);
- Iniziative di orientamento e interazione con le scuole superiori (12 attività);

e alla formazione continua. L'Università ha infatti attivato dei Corsi di alta formazione e di perfezionamento:

- Corso di alta formazione per Guide Turistiche e Operatori;
- Corso di alta formazione in Emotional Intelligence Coaching;
- Corso di perfezionamento e aggiornamento per Operatori della valorizzazione del territorio;

- Corso di perfezionamento per TUTOR DSA;
- Corso intensivo di preparazione per l'esame di avvocato.

### **Internazionalizzazione**

L'Ufficio Relazioni Internazionali ha perfezionato un accordo con l'Università di Dublino per un double degree legato al CdS in Economia e Gestione Aziendale. Inoltre, è stato avviato un accordo double degree con l'Università Anáhuac Querétaro per tutti i CdS UER.

Nell'a.a. 2017/2018 si è registrato un significativo aumento del numero di studenti incoming, grazie all'ampliamento dell'offerta di corsi in lingua inglese, che ha superato le 60 unità nell'anno accademico; nonché di professori stranieri, che offrono un più ampio respiro alla formazione dei nostri studenti. Sono inoltre state stipulate convenzioni con la Law School della Fordham University di New York e la London School of Economics, quelle con l'Università di Salisburgo e Vienna, che consentono ai migliori studenti di prender parte a tali programmi, sempre godendo di una borsa di studio offerta dall'Università. Due studenti del CdS in Giurisprudenza hanno completato il percorso di selezioni per partecipare al programma di double degree con la Dublin Business School, attivo dall'a.a. 2016-2017. Nell'anno 2017-18, l'Università Europea ha presentato in qualità di capofila e visto approvato un progetto di Mobility Consortium, nell'ambito del Programma Erasmus+, grazie al quale potrà offrire ai propri studenti, laureandi e laureati un più ampio ventaglio di opportunità di stage internazionali presso prestigiose istituzioni, società, centri di formazione e imprese estere.

L'Ufficio Relazioni Internazionali ha inoltre organizzato alcuni programmi di Summer School, a Roma e all'estero:

- la Summer School organizzata presso l'istituto Notre Dame di Jerusalem, che ha riscosso grande interesse, offrendo agli studenti partecipanti una straordinaria opportunità di osservare e comprendere le matrici storiche, culturali e religiose della situazione in Israele e nei Territori Palestinesi, con lo sguardo orientato alle ragioni del dialogo e della collaborazione fra i popoli;
- la Summer School in International Trade Law, che vedrà nel 2019 la sua prima edizione e che mira ad offrire una approfondita comprensione delle principali questioni, di natura legale, che caratterizzano il commercio internazionale.

### **Job placement e Ufficio orientamento**

1. Il PQA rileva che sono state numerose le iniziative messe in atto nell'ambito

dell'Orientamento in entrata, in itinere e in uscita, del placement e dello sviluppo di relazioni con il territorio, dei Programmi di Responsabilità sociale e di Eccellenza.

Il [Servizio di Orientamento in ingresso](#) ha offerto agli studenti delle scuole superiori di secondo grado le seguenti attività:

- a. UERorienta:* è il percorso di orientamento alla scelta del corso di laurea offerto gratuitamente dall'Università Europea di Roma, rivolto agli studenti all'ultimo anno delle scuole superiori e a tutti coloro che devono scegliere il loro futuro universitario. Il percorso UERorienta mira a sviluppare nello studente una maggior consapevolezza circa le sue attitudini, capacità e potenzialità attraverso la somministrazione di un test attitudinale di orientamento ed un colloquio individuale di restituzione.
- b. Sessioni di orientamento informativo nelle scuole:* i nostri consulenti dell'orientamento illustrano agli studenti delle scuole superiori il funzionamento del sistema universitario, le caratteristiche dei principali corsi di laurea e la specifica offerta formativa dell'Università Europea di Roma.
- c. Open Day:* L'Università Europea di Roma si mostra ai futuri studenti e alle loro famiglie in una giornata dedicata al mondo universitario e alla presentazione dei corsi di laurea. È l'occasione per conoscere l'offerta formativa e gli sbocchi professionali, illustrati dai docenti dei rispettivi corsi di laurea. Vengono presentati anche tutti i servizi dell'Università Europea di Roma. Il calendario delle attività di orientamento in ingresso di ogni A.A. prevede:
  - i.* Test di Orientamento presso la sede dell'Università Europea di Roma: 4 date da ottobre 2017 a febbraio 2018
  - ii.* Test di Orientamento presso scuole e fiere di orientamento: 30 appuntamenti da ottobre 2017 a aprile 2018
  - iii.* Simulazione del test di ingresso di Scienze della Formazione Primaria: 5 appuntamenti in sede UER da marzo a settembre 2018
  - iv.* Open Day: 2 eventi, a marzo e a luglio 2018
- d. Alternanza scuola-lavoro:* nell'ambito del Programma di Alternanza Scuola Lavoro (Legge 107/2015), l'Università Europea di Roma ha progettato e realizzato percorsi per gli studenti delle Scuole Secondarie Superiori del Lazio, le cui finalità sono quelle di favorire l'interazione con realtà lavorative e di sviluppare competenze

trasversali richieste dal mondo del lavoro. Con la stipula del Protocollo d'intesa con il MIUR – Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio ( Prot. n. 36972 del 14/12/2017), l'Università Europea di Roma, ha proposto alle scuole del territorio laziale due interessanti iniziative:

- i. “Sviluppa la tua employability” è un progetto di orientamento che intende attivare e facilitare il processo di scelta formativo/professionale dei partecipanti fornendo loro gli strumenti per capire le aspirazioni personali e professionali e per orientare scelte e strategie di relazione con il mondo del lavoro.
- ii. Il progetto "Start up UER - LA TUA IDEA...VALE", invece, vuole favorire lo sviluppo dello spirito creativo e di intraprendenza degli studenti attraverso la progettazione creativa di idee innovative per intraprendere un'attività imprenditoriale o creare una Start-Up.

Per quanto riguarda il servizio di [Orientamento in itinere](#) si rileva che sono stati offerti i seguenti servizi:

- a. Tutoring svolto dai docenti: il CdS affianca un tutor personale ad ogni studente iscritto per aiutarlo ad acquisire una visione unitaria e multidisciplinare del Corso di Studio, aiutarlo a trovare un efficace metodo di studio e prepararlo all'applicazione delle competenze acquisite. Lo studente concorda con il suo tutor la frequenza degli incontri individuali, secondo le sue personali esigenze. Il tutor può così offrire al singolo studente un aiuto specifico, con soddisfazione da parte dello studente e significativa riduzione del rischio di drop-out. Il tutor non sostituisce, ma affianca, l'assistenza didattica delle cattedre; per tali ragioni, esso integra l'attività di ricevimento degli studenti da parte dei docenti.
- b. Il peer tutoring è uno strumento aggiuntivo rispetto all'opportunità di confronto con il tutor docente, che permette la formazione di gruppi di studio divisi per corso di laurea in cui lo studio condiviso è coordinato e guidato dagli studenti tutor. Il tutor di gruppo (peer tutor) è uno studente iscritto ad anni successivi al primo, individuato tramite apposita selezione, secondo criteri di merito e colloqui individuali, che presta servizio di collaborazione per tutto l'anno accademico (novembre 2017- settembre 2018) per un totale di 100 ore.
- c. Tutoring per gli studenti con Disturbo Specifico dell'Apprendimento (DSA): rivolto

agli studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e prevede l'assegnazione a tali studenti di un doppio tutoring: tutor docente e una figura appositamente individuata che si occuperà della gestione delle necessità di tali studenti in relazione al metodo di studio più consono al deficit di apprendimento, al fine di evitare il rallentamento e l'abbandono degli studi e favorire il loro rendimento accademico. Per l'A.A. 2017-18 Università Europea di Roma ha preso in carico 13 studenti con DSA (5 Psicologia, 3 Economia, 2 Giurisprudenza, 2 Scienze della Formazione Primaria, 1 Turismo e valorizzazione del Territorio).

- d. Laboratorio di Time Management: al fine di favorire l'inserimento dello studente nella realtà universitaria e aumentare l'efficacia nello studio, a partire dall'a.a. 2017/2018 è stato attivato il Laboratorio di Time Management che ha fornito agli studenti del I anno di tutti i Corsi di laurea, strumenti per imparare a gestire la risorsa Tempo, ad assegnare le priorità e pianificare le attività di studio e tempo libero. Sono stati realizzati 2 laboratori per complessive 6 ore.
- e. Ri-orientamento e monitoraggio delle carriere: il servizio di ri-orientamento ha la finalità di prevenire e ridurre il rischio di rallentamento di carriera e abbandono degli studi. Tale servizio comprende tre tipologie di attività corrispondenti a diverse motivazioni e necessità dell'utenza. Esso è così articolato:
  - i. Colloqui di ri-orientamento: il servizio è rivolto agli studenti che presentano presso la segreteria con una richiesta di trasferimento in uscita, sospensione o rinuncia agli studi. Il servizio consiste in un breve colloquio con lo studente, allo scopo di individuare il motivo della richiesta e di porre in atto eventuali azioni correttive o di supporto che permettano di evitare un'interruzione di carriera e di appianare eventuali ostacoli incontrati. Nell'A.A. 2017-18 il servizio ha incontrato 40 studenti.
  - ii. Colloqui di orientamento in seguito a segnalazioni di difficoltà provenienti da varie fonti: attraverso azioni specifiche, che vanno da colloqui motivazionali al contatto con uffici amministrativi, alla riattivazione del contatto tra il tutor e lo studente, a risolvere una situazione di difficoltà o blocco negli studi del caso specifico. Nell'A.A. 2017-18 il servizio ha incontrato 4 studenti.
- f. Monitoraggio periodico delle carriere: alla fine di ogni semestre l'Ufficio Orientamento svolge un monitoraggio delle carriere degli studenti, individuando tra questi due fasce di

utenti in base ai CFU conseguiti: studente ad alto rischio di rallentamento, e studente a rischio drop-out; a tali studenti viene rivolta una proposta di colloquio. Lo scopo del servizio è quello di individuare gli studenti in momentanea difficoltà con rallentamento di carriera e di offrire loro opportune azioni di colloqui e counselling per il superamento di eventuali ostacoli ed un rapido rientro nel percorso di studi. Questo servizio favorisce un graduale rientro dei casi di fuori corso e previene l'abbandono degli studi. Nell'A.A. 2017-18 il servizio ha gestito 40 studenti.

Per quanto riguarda invece [l'orientamento in uscita](#) nell'a.a. 2017/2018, l'ufficio Orientamento e Job Placement ha consolidato le attività da un lato confermando alcune iniziative svolte nell'anno precedente, dall'altro realizzando nuovi interventi di accompagnamento al lavoro.

Nello specifico sono state realizzate le seguenti azioni:

- a. Laboratori di Orientamento: nel I semestre sono stati organizzati n°5 Laboratori di orientamento al lavoro che hanno avuto la finalità di attivare e facilitare il processo di scelta formativo/professionale degli studenti/laureandi, fornendo loro gli strumenti per capire le aspirazioni personali e professionali e per orientare scelte e strategie di relazione con il mondo del lavoro. Attraverso incontri con esperti e operatori dell'orientamento, gli studenti/laureandi hanno avuto la possibilità di definire un progetto professionale e di utilizzare gli strumenti necessari per un inserimento efficace nel mondo del lavoro.
- b. Tirocini formativi e di orientamento: nei corsi di laurea in Scienze e tecniche psicologiche, Economia e gestione aziendale, Giurisprudenza, Economia e Management dell'innovazione e Psicologia, è previsto lo svolgimento del tirocinio formativo e di orientamento che prevede l'acquisizione di CFU (tirocinio curricolare). Al fine di garantire il miglior match tirocinante/azienda, sono state proposte le seguenti attività:
  - i. Laboratori di orientamento al lavoro (facoltativi)
  - ii. Colloquio di orientamento con ogni studente (valorizzare le competenze hard e soft, verificare la coerenza del tirocinio con il progetto professionale, migliorare il Cv e lettera motivazionale)
  - iii. Ricerca e invio di candidature ai potenziali soggetti ospitanti
  - iv. Presentazione delle candidature alle aziende/soggetti ospitanti
  - v. Inoltre, in risposta alle esigenze di un mercato del lavoro sempre più competitivo e proiettato nel contesto internazionale, l'ufficio OJP ha promosso la costituzione di un Consorzio tra l'università degli studi di Bari e Glocal per offrire agli studenti



l'opportunità di svolgere il tirocinio formativo all'estero, attraverso i progetti Erasmus+ (destinazioni: UK, Belgio, Spagna, Francia e Malta).

- c. Career day UER: Il 9 maggio 2018 si è svolto il primo Career Day dell'Università Europea di Roma. Durante questa giornata gli studenti, i laureandi e i laureati hanno avuto la possibilità di entrare direttamente in contatto con prestigiose aziende al fine di approfondire la loro conoscenza del mondo del lavoro e ampliare il loro network professionale. All'evento hanno partecipato oltre 30 aziende. Gli studenti hanno avuto la possibilità di presentare la propria candidatura e di sostenere un colloquio conoscitivo. Dopo la premiazione dei vincitori del Concorso rivolto ai laureati e dottorati UER "Made in UER: Raccontaci la tua storia", è stata realizzata una tavola rotonda per ogni Ambito, la cui finalità è stata quella di rappresentare lo scenario occupazionale di riferimento
2. Il PQA prende positivamente atto della scelta operata da parte del Rettore di nominare un docente suo Delegato nell'ambito della Formazione Integrale, con conseguente istituzione dell'Ufficio di Formazione Integrale, che sarà operativo a partire dall'Anno Accademico 2018-19. Questa scelta organizzativa ha come fine quello di un potenziamento dei processi di qualità per quel che riguarda l'eccellenza del progetto educativo dell'Università in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Umane e dell'Ufficio di Orientamento e Job Placement; un rafforzamento dei programmi curriculari di Responsabilità Sociale; un arricchimento dei servizi di accompagnamento dello studente tramite un servizio di mentoring, che affianchi quello del tutoring, per accompagnare e sostenere la formazione di abilità e competenze della persona, e tramite il progetto che prevede l'apertura di una residenza per studenti fuori sede. Infine, prevede una più organica proposta di attività extracurricolari.

### **Gestione Amministrativa e Logistica**

1. Il PQA apprezza che è stato seguito il suggerimento inserito nella relazione del PQA dell'a.a. 2016/2017, lo *Student Care* ha attivato il servizio di APP mobile in collaborazione con CINECA-ESSE3 a partire dall'a.a. 2018-2019 per supportare lo studente e semplificarli l'accesso alla propria carriera accademica, alla prenotazione degli appelli, al calendario lezioni, alla compilazione dei questionari di valutazione della didattica e altri servizi.
2. Si sottolinea inoltre che la Segreteria Amministrativa, in accordo con il DPO (Data Protection Office) d'ateneo, nel rispetto del regolamento (UE) n.2016/679 recante il

Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali (RGPD) sul trattamento dati ha istituito una nuova procedura circa il trattamento dei dati personali degli studenti con DSA e Handicap iscritti presso l'Università Europea di Roma. La procedura regola il trattamento dei dati (raccolta, consultazione e conservazione) tra Segreteria Amministrativa e la nascente Commissione Disabilità a partire dall'a.a. 2018-2019.

3. Lo Student Care ha inoltre incrementato il servizio a supporto degli studenti con la creazione di un altro indirizzo e-mail (segreteriadidattica@unier.it) al quale far presente tutte le necessità di natura didattica ed estendendo il servizio di sportello aperto al pubblico anche al venerdì pomeriggio e sabato mattina per un totale di 44 ore settimanali.
4. Si apprezza inoltre, attraverso un intervento strutturale, la realizzazione di una segnaletica che ha migliorato la gestione logistica dei flussi degli studenti.
5. Si apprezza infine la progettazione e la realizzazione per l'a.a. 2018/2019 di 3 nuove aule didattiche nonché l'aumento del numero di posti disponibili in altre aule.

### **Comunicazione e Promozione**

Si rileva che è stato cambiato il server al fine di aumentare la velocità del sito, questa operazione ha consentito un dimezzamento della percentuale di rimbalzo aumentando quindi la permanenza sul sito dei visitatori.

### **Azioni correttive proposte dal PQA**

1. Per quanto riguarda le attività svolte dall'Ufficio Relazioni internazionali, oltre a quanto già precedentemente indicato, si suggerisce nuovamente di realizzare almeno una volta l'anno un evento rivolto agli studenti allo scopo di valorizzare i progetti Erasmus, e farne apprezzare l'utilità sia come esperienza formativa che come risorsa preziosa per il loro futuro professionale.
2. Si rinnova alla Direzione Generale la necessità, già manifestata lo scorso anno, di investire su un ammodernamento del materiale multimediale nelle aule (monitor, computer, pannelli per proiettori etc.) e negli uffici dei docenti.
3. Si rinnova alla Direzione Generale la necessità di individuare due spazi/stanze che possano accogliere i docenti non strutturati o in visita e i dottorandi.
4. Il PQA apprezza l'istituzione di corsi di formazione con programmi di didattica a distanza con piattaforme *e-learning* e suggerisce di ampliare l'offerta di tali corsi.

5. Si rinnova la necessità di migliorare la segnaletica degli spazi che possa facilitare l'orientamento degli studenti e dei visitatori.
6. Si rinnova la necessità di predisporre aule strutturate per le attività di studio personale degli studenti e spazi in cui essi possano studiare in gruppo.
7. Si rinnova alla Direzione Generale la proposta di attivazione di una rete interna all'Ateneo (*intranet*) con applicazioni di condivisione dell'agenda e dei documenti di lavoro nonché dei verbali redatti dai vari Organi di governo. In questo modo si potrà predisporre un archivio virtuale ad oggi non ancora esistente e avere pertanto l'accesso ai documenti di Ateneo in maniera più agile e veloce.
8. Si rinnova la necessità di avviare la realizzazione di una versione efficace del sito in lingua inglese per una maggiore visibilità internazionale dell'Ateneo.
9. Il PQA, per quanto apprezzi gli sforzi portati avanti dal Dipartimento nell'incrementare il patrimonio della biblioteca, rinnova alla Direzione Generale l'invito all'acquisto alle banche dati online. Suggerisce inoltre di esplorare la possibilità di convenzioni per l'accesso a biblioteche di altri Atenei.
10. Si rilevano problemi legati alla capienza dei parcheggi e della caffetteria, a fronte di un sensibile incremento del numero di studenti iscritti, il PQA suggerisce pertanto di programmare un intervento volto alla risoluzione di tali problematiche.
11. Si rinnova alla Direzione Generale la forte necessità di migliorare le procedure al fine di veicolare in maniera più efficace i flussi informativi tra gli uffici e tra gli uffici e gli organi interni.
12. Il PQA ribadisce l'importanza dei risultati dei processi di valutazione e autovalutazione della didattica, e ricorda al Collegio dei Docenti di compilare al termine delle attività didattiche il questionario di auto-valutazione situato all'interno del proprio profilo personale del sistema esse3. Come è noto, lo scopo principale di queste attività è quello di migliorare la qualità della didattica e l'organizzazione dei corsi e dei servizi offerti, con beneficio per gli studenti e anche per il corpo accademico.

## **Considerazioni Finali**

Il PQA ha svolto le seguenti attività in relazione ai processi di assicurazione della qualità:

- ha monitorato l'attività dei Gruppi di Assicurazione della Qualità dei CdS, dei Gruppi di Riesame e della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, rilevandone il buon funzionamento
- ha condiviso i punti di forza e di debolezza evidenziati tanto dalla relazione della Commissione Paritetica quanto dalle schede di monitoraggio annuale (SMA)
- ha supervisionato il processo di compilazione delle schede SUA
- ha monitorato l'andamento dei flussi informativi tra i vari uffici, che a tutt'oggi, come sopra evidenziato, presentano ancora margini di miglioramento.
- Si è occupato della redazione o revisione delle seguenti linee guida:
  - o linee guida per la Terza Missione
  - o linee guida per la stesura della Scheda di monitoraggio annuale (revisione SMA 2018)
  - o linee guida compilazione questionario autovalutazione dei docenti
  - o linee guida dei Gruppi di Assicurazione della Qualità (GAQ)
  - o linee guida del Comitato di Indirizzo
  - o linee guida operative per la valutazione della didattica
- Ha svolto Audit con la Direzione Generale; Promozione e Comunicazione; il Dipartimento di Scienze Umane; lo Student care; il Job Placement; l'Ufficio relazioni internazionali; il CDAL; l'Ufficio di Formazione integrale.

Data l'importanza della valutazione della didattica, il PQA intende rinnovare il proprio impegno in:

- un'attività rivolta ad una maggiore diffusione di una cultura della valutazione affinché i risultati ottenuti dalla rilevazione delle opinioni degli studenti siano effettivamente utilizzati per il miglioramento della qualità dell'insegnamento dei docenti;
- un'attività rivolta ad una maggiore diffusione di una cultura dell'auto-valutazione da parte dei docenti.

A tal fine almeno una volta l'anno il PQA intende incontrare il Direttore del Dipartimento di Scienze Umane, la Commissione Paritetica, i Coordinatori dei CdS, la Direzione Generale e altri Responsabili di Promozione e Comunicazione, Student care, Relazioni internazionali, Orientamento e Job Placement. Tali incontri agevoleranno il buon funzionamento dei processi di qualità e consentiranno al Presidio una migliore attività di monitoraggio delle azioni in essere.

Roma, 15 dicembre 2018

Il Presidio di Qualità