



**Università
Europea di
Roma**

RELAZIONE ANNUALE a.a. 2018 2019

PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO

INDICE

1. *Premessa*
2. *Composizione del Presidio*
3. *Sedute e incontri*
4. *Criticità rilevate nei processi di assicurazione della qualità*
 - 4.1. *Dipartimento*
 - 4.2. *Ricerca*
 - 4.3. *Post-Lauream*
 - 4.4. *Terza missione*
 - 4.5. *Internazionalizzazione*
 - 4.6. *Ufficio job placement e Ufficio orientamento*
 - 4.7. *Gestione amministrativa e logistica*
 - 4.8. *Promozione e comunicazione*
5. *Azioni correttive intraprese*
 - 5.1. *Dipartimento*
 - 5.2. *Studenti iscritti e didattica*
 - 5.3. *Ricerca*
 - 5.4. *Terza Missione*
 - 5.5. *Internazionalizzazione*
 - 5.6. *Job placement e Ufficio orientamento*
 - 5.7. *Gestione Amministrativa e Logistica*
 - 5.8. *Servizi agli studenti*
 - 5.9. *Comunicazione e Promozione*
6. *Azioni correttive suggerite*
7. *Considerazioni Finali*

dy

MT

LDA

MA

dy

L. P...

dy. M

1. Premessa

Le attività del Presidio di Qualità (PQA) descritte in questa relazione, hanno come periodo di riferimento i dodici mesi intercorsi tra marzo 2019 e marzo 2020. Compito del PQA è di essere garante all'interno del sistema universitario della qualità dei corsi di studio e delle strutture didattiche, usando come baricentro la centralità dello studente. La presente relazione ha quindi lo scopo di porre l'accento su debolezze e punti di forza rilevati attraverso il monitoraggio dei processi e delle attività dell'Ateneo, proponendo eventuali strategie di miglioramento.

2. Composizione del Presidio

Il Presidio di Qualità dell'Università Europea di Roma è stato istituito con D.R. n. 8 del 17.01.2019.

Componenti:

Prof.ssa Loredana Giani, Presidente

Prof.ssa Margherita Velucchi

Prof. Marco Innamorati

Prof. Luigi Russo

Prof. Mario Palma

Prof.ssa Claudia Del Gatto

Dott.ssa Valeria Magliano

Rappresentante degli studenti: Luca De Angelis

3. Sedute e incontri

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

19/03/2019	Insedimento e Programmazione attività del PdQ
09/04/2019	Riesame procedure e percorsi di qualità di Ateneo
07/05/2019	Analisi documentale e programmazione vademecum di qualità
18/06/2019	Analisi del documento Politiche di Qualità di Ateneo


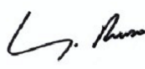

23/07/2019	Redazione linee guida syllabus, Vademecum e Politiche di Qualità
06/09/2019	Vademecum per la Qualità: organizzazione ateneo – organigramma
23/09/2019	Vademecum per la Qualità: dipartimento, ricerca e terza missione
09/10/2019	Vademecum per la qualità: Corsi di Laurea
10/10/2019	Vademecum per la qualità: Job placement, Orientamento e tutorato, Promozione
29/10/2019	Audizioni autovalutazione: internazionalizzazione e centro linguistico
30/10/2019	Audizioni autovalutazione: CdS Economia e Gestione Aziendale; CdS Management dell’Innovazione; Dipartimento di Scienze Umane e Ricerca
05/11/2019	Audizioni autovalutazione: CdS Giurisprudenza, CdS Scienze della Formazione Primaria, CdS Psicologia e Scienze e Tecniche Psicologiche, CdS Turismo e valorizzazione del territorio
12/11/2019	Audizioni autovalutazione: Direzione Generale, Promozione e comunicazione
18/11/2019	Audizioni autovalutazione: Servizi agli Studenti, Orientamento e Job Placement
02/12/2019	Valutazione dei dati delle audizioni
19/12/2019	Verificato correttezza procedura per SMA e Riesame ciclico
10/01/2020	Discussione e valutazione Relazione del NdQ
14/01/2020	Bozza di relazione del PQA
24/01/2020	Esame documentazione in Sharepoint
05/02/2020	Audizione congiunta con NdV per programmazione e aderenza con piano strategico: Dipartimento (ricerca, didattica, post-lauream e terza missione), Direzione Generale, Promozione e comunicazione, tutti i CdS, Servizi agli studenti, Job placement e orientamento
13/03/2020	Revisione bozza relazione del PQA
20/03/2020	Approvazione relazione annuale del PQA



 LDA

4. Criticità rilevate nei processi di assicurazione della qualità

Con lo scopo di riorganizzare e sistematizzare attività e prassi operative, nell’a.a. 2018 2019, il PQA ha prodotto documentazione relativa ai processi di qualità, creando anche

 M.A.
 L. P.


uniformità con quanto previsto nel nuovo Statuto. Si è dunque redatto un “Vademecum per la qualità” per ogni Corso di Studi, nonché per il Dipartimento (Internazionalizzazione, Ricerca, Post Lauream e Terza missione), per la Promozione e comunicazione, per la Direzione generale, per il Job Placement e per i servizi agli studenti. L’obiettivo è stato quello di una ricognizione generale della documentazione prodotta dai diversi organi, per fornire una visione focalizzata su ciascuna parte della struttura, anche per poter avviare una riflessione proiettata verso gli obiettivi strategici individuati nel Piano Strategico e nel Piano delle Azioni.

Si è inoltre ritenuto necessario revisionare le Linee guida redatte dal precedente Presidio di qualità al fine di adeguarle al rinnovato quadro normativo, nonché procedere alla redazione di nuove Linee guida per altri profili:

- Linee guida al questionario di autovalutazione da parte dei docenti
- Linee guida per la Commissione Paritetica docenti studenti (CPDS)
- Linee guida per la redazione della Scheda di Monitoraggio annuale (SMA) e del Riesame ciclico
- Linee operative per la rilevazione della situazione occupazione dei laureati
- Linee guida per il comitato di indirizzo
- Linee guida per il Gruppo assicurazione della qualità (GAQ)
- Linee guida per la stesura del Syllabus
- Politiche della qualità di Ateneo

Alcune criticità rilevate già nella scorsa Relazione del PQA, e su cui erano state proposte azioni di miglioramento, sono di fatto rimaste irrisolte, anche se in taluni casi sono stati recepiti i suggerimenti in essa contenuti, avviando alcune azioni di miglioramento.

4.1. Dipartimento

Allo stato attuale si evidenzia una criticità circa la composizione del corpo docente anche per il soddisfacimento dei requisiti minimi. Si evidenzia inoltre una mancanza di programmazione su base pluriennale. Per quanto riguarda invece l’offerta formativa, si

L. P...

dy

MS

LDA

MA

dy

OF. VP

rileva una criticità relativamente al potenziamento delle specificità e peculiarità dei singoli corsi, puntando su processi per incrementare le eccellenze, piuttosto che muoversi nel senso di una espansione della offerta formativa.

Altre criticità riguardano:

- mancanza di un documento di programmazione strategica in linea con il Piano strategico di Ateneo (didattica e reclutamento);
- potenziamento del patrimonio della Biblioteca il cui impatto riguarda studenti e docenti, rispetto anche alle loro attività di ricerca;
- mancanza di definizione di criteri volti a garantire l'uniformità nelle procedure di valutazione e comunicazione ai docenti degli esiti delle valutazioni della didattica da parte degli studenti, nella specie, mancata comunicazione da parte di alcuni CdL delle *valutazioni individuali ai singoli docenti, pur nella necessaria garanzia della privacy di ciascuno*;
- situazione di frammentarietà nelle deleghe e responsabilità.

Nell'ambito dei processi relativi agli studenti iscritti e alla didattica sono emerse le seguenti criticità:

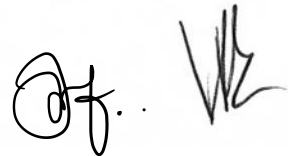
1. Dalle Schede di monitoraggio annuale, si registra che nel corso dell'ultimo triennio il numero degli studenti iscritti (immatricolati e non) si è sensibilmente ridotto per un solo Corso di Studi che è in esaurimento dal momento che è stato chiuso (dati qui di seguito riportati).



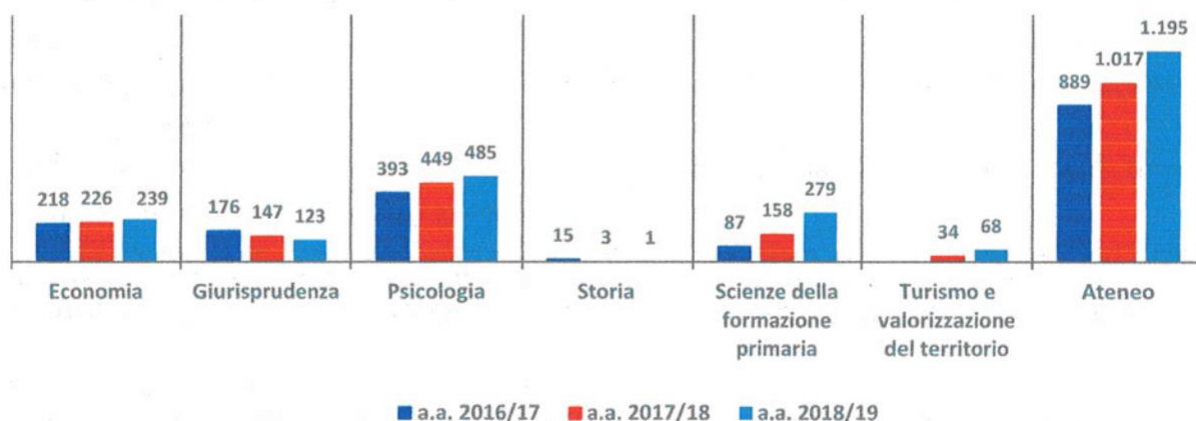
LDA



L. P...



Studenti iscritti per Facoltà. Valori assoluti a.a. 2014/15 - 2018/19



2. Il problema dello scarso livello della conoscenza della lingua inglese appare ancora non del tutto risolto per molti studenti dell'Ateneo.

4.2. Ricerca

Le criticità restano evidenti in determinate aree, quali (i) i finanziamenti esterni alla ricerca da enti pubblici e privati; e (ii) la presenza di docenti inattivi. Anche per l'a.a. 2018/2019 emerge il problema di una mancanza di postazioni per i visiting professor e i docenti a contratto.

Si rileva inoltre che ad oggi le attività di ricerca e diffusione dei risultati tramite il sito internet non siano adeguatamente valorizzate.

4.3. Post Lauream

Si rileva una non chiara definizione dei confini tra le attività di Post lauream e le attività di Terza missione. si rileva inoltre uno scarso numero di offerte di corsi post lauream nonché di studenti iscritti ai corsi come evidenziato dagli indicatori contenuti nel Piano Strategico.

4.4. Terza missione

Si conferma, come per il precedente anno accademico, che l'attività in quest'area resta appannaggio delle sporadiche iniziative dei singoli. Resta quindi forte l'urgenza di stimolare

Handwritten signatures and initials:
 @f.
 VIK

e canalizzare sforzi e progettualità per la terza missione.

4.5. Internazionalizzazione

1. Nel corso dell'ultimo triennio 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 sensibile incremento.

CdS	a.a. 2018/19			a.a. 2017/18			a.a. 2016/17		
	UER	Centro	UER/Centro	UER	Centro	UER/Centro	UER	Centro	UER/Centro
Turismo e valorizzazione del territorio L-15	0,0%	1,3%	0,0	0,0%	0,8%	0,0	-	-	
Economia e gestione aziendale (L-18)	2,0%	1,4%	1,5	2,3%	1,6%	1,5	0,7%	1,2%	0,6
Scienze tecniche e psicologiche (L-24)	1,0%	1,0%	1,0	0,8%	0,8%	1,0	0,6%	0,7%	0,8
Psicologia (LM-51)	1,3%	1,1%	1,1	0,4%	1,0%	0,4	1,2%	1,4%	0,9
Economia e Management (LM-56)	4,0%	5,9%	0,7	2,4%	5,6%	0,4	3,0%	5,4%	0,6
Scienze della formazione primaria (LM-85 bis)	0,0%	1,0%	0,0	0,0%	1,0%	0,0	0,0%	0,7%	0,0
Giurisprudenza (LMG/01)	3,4%	3,0%	1,1	1,0%	2,3%	0,4	2,3%	1,6%	1,4

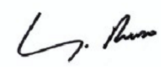
*Non sono ancora disponibili i dati ANVUR per il confronto con l'Italia e data la recente attivazione del corso e la sua tipologia, gli studenti non hanno manifestato particolare interesse a svolgere un'attività di studio all'estero.

Anche se l'Ateneo sta fortemente investendo sulla dimensione dell'internazionalizzazione e il numero di convenzioni con Università europee ed extra europee è molto aumentato negli

ultimi 3 anni, resta tuttavia un livello piuttosto basso che va ulteriormente aumentato. Nelle SMA dei CdS gli indicatori riguardanti l'internazionalizzazione appaiono non ancora del tutto soddisfacenti. Resta, inoltre, 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, nonostante anche in questo caso l'Ateneo abbia investito sull'offerta formativa in inglese, le offerte di diversi CdS hanno ancora un numero ridotto di corsi in lingua, rendendo difficile l'attivazione di nuove convenzioni con Università straniere (si vedano le offerte formative sul sito di Ateneo).

4.6. Ufficio job placement e Ufficio orientamento


Nella relazione della CPDS emerge che gli studenti segnalano insoddisfazione per le sedi e per la gestione qualitativa dei tirocini formativi. Appare evidente una limitata partecipazione da parte degli studenti che non ricorrono all'aiuto del tutor o mantengono contatti sporadici o discontinui. Manca peraltro una pianificazione strategica delle attività dell'ufficio con gli altri organi dell'Università e soprattutto con i CdS. Risulta essere questo ultimo punto una criticità evidente, soprattutto per quanto riguarda l'impatto sulla programmazione congiunta delle attività.



4.7. Gestione amministrativa e logistica

Dall'analisi della documentazione prodotta dagli organi di controllo della Qualità di Ateneo, risulta:

1. il mancato aggiornamento dell'organigramma a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto.
2. il permanere dei malfunzionamenti di personal computer e proiettori, come evidenziato dalla CPDS;
3. numero inadeguato di parcheggi e spazi in caffetteria, scarsa qualità del cibo rispetto al prezzo richiesto;
4. l'Amministrazione non ha ancora perfezionato processi e procedure necessari per veicolare efficacemente i flussi informativi tra uffici e gli organi interni e tra uffici stessi;



5. l'esigenza, comune a tutti i Corsi di Laurea, di accorpamento dell'orario in pochi giorni a settimana, incorporando anche le ore pomeridiane, in modo tale da avere più tempo per lo studio personale. È stata inoltre sottolineata la necessità di anticipare l'inizio delle lezioni pomeridiane;
6. l'esiguità e, talvolta, la difficile reperibilità del patrimonio librario della Biblioteca, sia per quanto riguarda i libri di testo, sia per quanto riguarda i libri di approfondimento monografico in aggiunta alla esigenza di allungamento degli orari di apertura della Biblioteca soprattutto nel periodo di preparazione degli esami;
7. la necessità di aumentare la disponibilità di software e banche dati per il potenziamento delle capacità di analisi degli studenti attraverso le competenze informatiche;
8. la necessità di illuminazione della strada di collegamento tra l'Università e la Stazione Ferroviaria Roma Aurelia e dei parcheggi interni al campus;
9. la mancanza di raccolta differenziata di rifiuti;
10. la mancanza, già evidenziata per il precedente anno accademico, di spazi che possano accogliere i docenti in visita e a contratto.

L. P...

4.8. Promozione e comunicazione

Risultano ancora carenti le informazioni sul sito web dell'Ateneo, relativamente all'offerta formativa, all'attività di supporto ed extracurriculare, ai servizi offerti, alle attività di ricerca e agli eventi svolti. Alcune sezioni del Sito di Ateneo non risultano aggiornate. Mancano ancora oggi procedure che potenzino la comunicazione dell'Ateneo sia interna che esterna. Un'ulteriore criticità riguarda la pubblicazione e l'aggiornamento sul sito dei risultati della ricerca. Appare evidente come sia necessario potenziare ulteriormente le attività di promozione e comunicazione all'interno di eventi e orientamento attivo per aumentare il numero di immatricolati puri in alcuni CdS. Si rileva in ultimo una carenza nel coordinamento e nella pianificazione strategica congiunta delle attività dei CdS.

DF

MJS

LDA

5. Azioni correttive intraprese

Md

5.1. Dipartimento

DF

DF. VU

Negli ultimi anni si è investito nel consolidamento del corpo docente mediante il reclutamento di nuovi docenti, anche attraverso il potenziamento delle risorse interne che hanno conseguito l'abilitazione scientifica nazionale.

Nello specifico nell'ultimo anno sono stati emanati:

- Bandi per il reclutamento di Professori di I e di II Fascia art. 18 della L. n. 240/2010:
 - n. 1 Professore II fascia.
- Procedure valutative art. 24, comma 5 e 6, della L. n. 240/2010:
 - n. 4 Professori di I fascia;
 - n. 8 Professori di II fascia.
- Bandi per ricercatore a tempo determinato art. 24 della L. n. 240/2010:
 - n. 3 Ricercatori di tipo A;
 - n. 3 Ricercatori di tipo B.

Il Dipartimento ha diretto i propri sforzi verso un potenziamento delle specificità presenti in Ateneo, ovvero tramite la valorizzazione delle competenze dei docenti incardinati all'interno delle offerte didattiche.

In seguito all'approvazione del nuovo Statuto, in sede di redazione del Regolamento Generale, il Dipartimento è stato organizzato in Aree, ognuna delle quali ha un proprio responsabile, sotto il coordinamento e la vigilanza del Direttore di Dipartimento. Questa organizzazione vuole rendere più fluido ed efficiente il passaggio di informazioni all'interno del Dipartimento e più chiara l'individuazione di referenti e responsabili delle varie attività.

Il Dipartimento provvederà alla nomina di un proprio responsabile della qualità nel 2020, per migliorare al proprio interno il percorso di adeguamento ai processi di qualità. Restano invariate tuttavia, (i) le criticità relative alla mancanza di un documento di programmazione strategica del Dipartimento; (ii) alla mancanza di un documento di programmazione per le risorse umane rispetto alle quali risulta ancora non pienamente ottemperato l'impegno assunto all'atto della istituzione del Corso di Laurea in Scienze della formazione Primaria; (iii) alla mancanza di un criterio di comunicazione degli esiti dei questionari di valutazione; e (iv) la presenza di una situazione non del tutto chiara rispetto alle deleghe e alle responsabilità.



LDA



5.2. Studenti iscritti e didattica

Le immatricolazioni totali nell'a.a. 2018/19 sono aumentate del 17.5%, con andamenti sostanzialmente positivi per tutti i CdS tranne che per Giurisprudenza. Infatti, le immatricolazioni al corso di laurea in Giurisprudenza restano critiche, con una diminuzione del 16.3% sull'a.a. 2017/18. Tuttavia, il CdS, in collaborazione con la Direzione promozione e comunicazione già dal precedente a.a., ha avviato un progetto di rilancio dell'offerta formativa i cui frutti saranno presumibilmente visibili a partire dall'a.a. 2019/2020. Per quanto riguarda invece gli altri corsi di Laurea per l'a.a. 2018/19 si registra un sostanziale aumento di iscritti, in particolare:

- i. gli iscritti di Economia sono aumentati del 5,6%;
- ii. gli iscritti di Psicologia sono aumentati dell'8%;
- iii. gli iscritti di Scienze della formazione primaria sono aumentati del 76.6%;
- iv. gli iscritti di Turismo sono aumentati del 100%.

Le attività formative extra curricolari della lingua inglese sono oggetto di un lavoro di potenziamento del CDAL (Centro Dipartimentale Attività Linguistiche), con l'attivazione di nuovi corsi extra curricolari. Tuttavia, anche per l'a.a. 2018/2019 i corsi proposti non hanno riscontrato successo. Il PQA rinnova anche per questo anno accademico il suggerimento di internalizzare la spesa, ovvero far confluire fondi dei Corsi di Laurea per realizzare corsi a costi molto ridotti e competitivi.

Il PQA rileva che i CdS si sono mobilitati per l'acquisto dei libri di testo da mettere a disposizione degli studenti con lo scopo di potenziare il patrimonio bibliotecario. Si evidenzia, inoltre, la necessità di velocizzare il processo di catalogazione delle nuove acquisizioni librerie.

Si rileva inoltre l'acquisizione di nuove licenze per la consultazione delle banche dati a supporto dei CdS di Giurisprudenza, Psicologia ed Economia.

5.3. Ricerca

L'area ricerca è stata oggetto di una profonda riorganizzazione, anche in ragione delle nuove disposizioni statutarie di Ateneo. A seguito di tale cambiamento è stata istituita, a partire da

gennaio 2018, una sezione denominata “ricerca internazionale”, che vuole essere stimolo e supporto per i docenti del Dipartimento alla ricerca di fonti di finanziamento esterne ed alla partecipazione a bandi competitivi internazionali. Inoltre, l’area ricerca ha supervisionato la definizione di criteri di distribuzione dei fondi interni di ricerca, basandosi su criteri di premialità. Sono stati anche parallelamente ridefiniti i criteri di valutazione interna dei prodotti e delle attività di ricerca dei docenti. L’area ricerca ha inoltre supervisionato e stimolato una maggiore implementazione del Dottorato di Ricerca e la creazione di convenzioni, che hanno generato assegni di ricerca e la promozione di attività congressuali e convegnistiche.

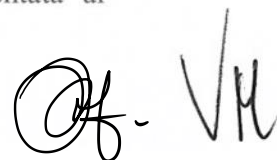
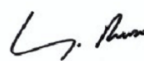
Inoltre, sono state definite procedure, scadenze e ruoli per le attività dell’ufficio ricerca. I ruoli e le figure di riferimento sono stati definiti con chiarezza e coinvolti ciascuno per la propria area di competenza nel processo di analisi.

Riassumendo:

- è stata potenziata la partecipazione dei docenti a bandi competitivi internazionali, ottenendo un buon numero di risultati positivi. Al fine di incrementare tale attività, l’area ricerca ha aderito all’APRE e offerto un programma di giornate di formazione per i docenti su progettualità internazionale. L’ufficio ricerca, inoltre, ha compilato una mappatura delle competenze dei docenti al fine di fornire e supporto mirato e indicazioni su opportunità di finanziamento;
- sono stati compilati (per mano di un gruppo di lavoro coordinato dai responsabili dell’area ricerca) i criteri per la valutazione interna dei prodotti di ricerca e per la distribuzione dei fondi interni. In particolare, da settembre 2019 i fondi interni vengono ripartiti come segue: 2/3 su base equitaria e 1/3 su base premiale;
- il dottorato è stato potenziato sia in termini di risorse disponibili (nel 2018 sono stati ammessi 11 dottorandi di cui 8 con borse finanziate mediante convenzioni con organizzazioni esterne) sia in termini di attività finalizzate alla formazione dei dottorandi;
- nel 2019 è stato portato a compimento un capillare processo di rendicontazione delle attività di ricerca del Dipartimento e dei fondi di ricerca distribuiti. Tale rendicontazione ha interessato gli anni 2017 e 2018 ed è stata presentata al



LDA



Dipartimento in data 3 dicembre 2019 per la discussione collegiale e l'analisi delle performance del biennio in esame;

- nel 2019 sono state ri organizzate le scadenze da seguire per la rendicontazione interna e il monitoraggio delle attività di ricerca; sono state altresì definite le procedure di comunicazione con gli uffici amministrativi e con le altre aree del Dipartimento (ivi inclusi i CdS che dovranno utilizzare le informazioni fornite dall'area ricerca per il ridisegno/perfezionamento dell'offerta formativa).

Risulta, inoltre, che l'area Ricerca abbia strutturato un piano strategico con cadenza triennale (linee triennali di ricerca). Inoltre, si rileva che su base triennale l'area ricerca effettuerà un riesame del triennio in oggetto e procederà all'analisi degli scostamenti tra obiettivi e risultati raggiunti. Infine, si rileva che sono state destinate alcune postazioni all'interno della Biblioteca per i dottorandi.

5.4. Terza Missione

Nel febbraio 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato un progetto di Terza Missione già precedentemente presentato nelle sue fasi di costituzione e sviluppo, dalla prof.ssa Matilde Bini al Dipartimento di varie sedute precedenti.

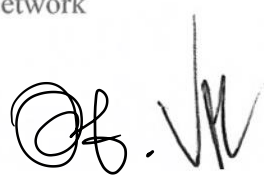
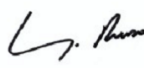
Il progetto consiste nella costituzione di un Centro, denominato UER Academy, che si propone di favorire e promuovere la Terza missione dell'UER in tema di apprendimento permanente e di formazione continua e alta formazione, secondo i criteri individuati dall'ANVUR.

UER Academy svolge un'attività di formazione continua, di progettazione, sperimentazione, sviluppo, consulenza per la formazione nel campo delle professioni tradizionali ed emergenti del mercato del lavoro per occupati e persone in cerca di lavoro.

Si rileva il permanere di una non chiara definizione delle competenze del post lauream e della terza missione nonché della neoistituita UER Academy.

5.5. Internazionalizzazione

Per quanto concerne l'ampliamento delle convenzioni con Atenei stranieri, l'Ufficio Relazioni Internazionali ha investito da un lato su una maggiore presenza nei Network



Internazionali, divenendo membro della FIUC (Federazione Internazionale Università Cattoliche) e partecipando in maniera stabile all'iniziativa promossa dall'EAIE (European Association for International Education). Inoltre, è stato svolto un ampio lavoro di coordinamento con i CdS, invitando il corpo docente a valorizzare i contatti con i colleghi stranieri al fine di convertirli in relazioni istituzionali.

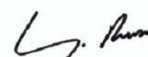
La crescita del numero delle Convenzioni ha consentito di ampliare il numero degli studenti outgoing in mobilità per fini di studio, anche se una decisiva spinta in tal senso si è concretizzata solo con l'ampliamento del personale dell'Ufficio, che ha consentito di offrire un servizio più attento alle singole esigenze degli studenti, favorendo nell'ultimo anno il raddoppio del numero delle mobilità.

Anche la crescita del numero degli studenti incoming è stata costante, favorita dall'internazionalizzazione dell'offerta formativa, con una specifica attenzione che ciascun CdS ha cercato di riservare all'ampliamento del numero di insegnamenti offerti in lingua inglese, oltre che dall'aumento dei servizi loro rivolti, sia sotto il profilo dell'accoglienza che dell'housing, con la recente inaugurazione della residenza interna, particolarmente apprezzata anche dai nuovi partner.

Per quanto concerne, invece, le mobilità outgoing per finalità di traineeship, per offrire loro un maggiore impulso, l'Ufficio ha deciso di investire su un progetto di Mobility Consortium nell'ambito del programma Erasmus+, sviluppato e proposto in veste di capofila con l'Università di Bari Aldo Moro e con la società Glocal S.r.l., in modo da poter disporre di maggiori fondi e migliori condizioni di accesso degli studenti a queste esperienze. È risultata decisiva la possibilità di individuare all'interno dello staff amministrativo una risorsa disponibile a dedicarsi allo sviluppo di quest'area.

Con riferimento all'offerta di Double Degree, l'Ufficio ha operato molto attivamente in coordinamento con i CdS, dapprima stipulando un accordo con la Dublin Business School per i CdS di Economia, Giurisprudenza e Psicologia a livello undergraduate. In seguito, il Cds in Turismo ha potuto subito sviluppare un accordo con i corsi di Turismo Internazionale presenti nelle Università Anahuac in Messico e facenti capo all'Ente promotore.

Infine, l'ampliamento dell'offerta accademica in lingua inglese e l'attivazione presso i CdS di Economia, triennale e Master, di curricula con un intero anno composto di insegnamenti



impartiti in lingua inglese, ha consentito di attivare nuovi percorsi di Double degree. In particolare, un nuovo accordo è stato già sottoscritto sia con l'Universidad Cattolica De Murcia, sia di livello undergraduate che graduate, sia con l'Elite International College di Kuala Lumpur, a livello undergraduate, mentre altri accordi sono in discussione.

5.6. Job placement e Ufficio orientamento

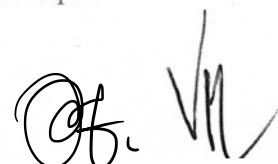
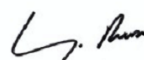
La riorganizzazione dell'Ufficio di Orientamento & Job Placement (OJP) ha favorito la connessione di tutte le attività di orientamento con quelle del placement.

Nell'ambito dell'Orientamento in itinere, al servizio di tutoring docente sono stati affiancati altri servizi:

- a) il peer tutoring: il numero di studenti che ha usufruito di questo servizio è cresciuto negli anni. Inoltre, per due anni consecutivi, le analisi condotte sull'efficacia del servizio hanno dimostrato che chi ha partecipato al peer tutoring ha conseguito un maggior numero di CFU e una media voti più alta;
- b) tutoring DSA: è stato attivato un servizio mirato a rispondere ad una esigenza sempre più crescente. Il numero di studenti con DSA è aumentato negli anni e anche in questo caso si è registrata una migliore performance di questi studenti. Il servizio è parte di una più ampia area dedicata all'inclusione (Servizio DSA e Ufficio inclusione);
- c) attività di Monitoraggio carriere: nei primi due anni (2017/2018 e 2018/2019), il monitoraggio si è concentrato solo sugli studenti iscritti al I anno.
- d) sviluppo soft skills: sono stati realizzati dei laboratori per lo sviluppo di specifiche soft skills al fine di fornire agli studenti competenze per migliorare l'efficacia nello studio (Laboratori di time Management, Public Speaking, Laboratorio teatrale).

Nell'ambito dell'Orientamento in uscita: sono stati realizzati Laboratori di orientamento al lavoro finalizzati a migliorare l'approccio degli studenti al mondo del lavoro (Progetto professionale; CV e lettera motivazionale; Prove di selezione individuali e di gruppo; Personal branding e networking; LinkedIn e laboratori per CV in inglese).

Per quanto riguarda gli sbocchi occupazionali, è stata stipulata una Convenzione specifica con il Consorzio Alma Laurea per l'erogazione degli stessi servizi offerti agli atenei consorziati (Indagine laureati, Indagini occupazionali, Servizi per il Placement). È stato per



LDA



questo possibile avviare l'indagine occupazionale 2019 i cui risultati saranno resi noti nel rapporto annuale che verrà pubblicato nel 2020.

5.7. Gestione Amministrativa e Logistica

Il PQA rileva come l'impegno della Direzione Generale (DG) nell'ultimo triennio sia stato orientato in maniera costante verso l'instaurazione di processi volti a garantire, attraverso un'opportuna pianificazione economica e di progetto, la graduale attuazione operativa delle azioni utili al raggiungimento degli obiettivi concordati di miglioramento dei servizi a partire dalle istanze rilevate attraverso:

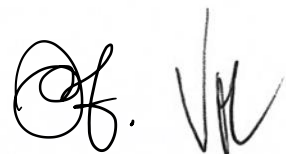
- le relazioni e audizioni degli organi assicuratori dell'AQ (CPDS, NdV e PQA);
- le rappresentanze studentesche che hanno partecipato alle riunioni ufficiali degli organi di governo (Comitato Esecutivo, Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione).

Qui di seguito si elencano le principali azioni correttive implementate:

- investimenti infrastrutturali a beneficio della didattica. La DG grazie al supporto dell'Ufficio Tecnico e dell'Ufficio Servizi Informatici ha coordinato:
 - l'allestimento di 4 nuove aule multimediali dotate di n. 191 postazioni informatiche in aggiunta all'aula già esistente con n. 20 postazioni informatiche a supporto dell'attività didattica dei cds e dei corsi post lauream.
 - la revisione e riconfigurazione delle 3 aule multimediali già esistenti;
 - l'aggiornamento di tutti i computer utilizzati dai docenti nelle aule al fine di consentire una didattica più efficiente e moderna rispetto alle nuove tecnologie;
 - 2 aule sono state dotate di lavagne interattive multimediali;
- orario biblioteca. L'orario di apertura della biblioteca è stato esteso;
- Potenziamento rete Wi fi;
- caffetteria e mensa:
 - accogliendo la necessità manifestata dagli studenti è stato previsto un menù completo ridotto ad un costo più accessibile;
 - aumento posti a sedere;
- segnaletica. Nel corso del 2019 è stata migliorata la segnaletica interna ed in particolare:
 - segnaletica identificativa degli uffici chiave dei servizi offerti agli studenti in termini di



LDA



- segreteria, orientamento e placement (OJP e Student care);
- nuova segnaletica con l'indicazione più chiara dei piani dell'edificio;
- vi. spazi di studio alternativi alla biblioteca. La DG, accogliendo l'esigenza manifestata dagli studenti e tenuto in considerazione la capienza attuale di spazi disponibili:
 - ha consentito l'utilizzo delle aule dedicate alla didattica al di fuori dell'orario di lezioni esami come spazi studio alternativi alla biblioteca;
- vii. sicurezza. È stata migliorata l'illuminazione dei parcheggi interni al campus.

5.8. Servizi agli studenti

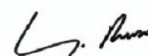
Trasversalità del servizio: erogato da tutti gli uffici che compongono lo Student Care. Grazie ai nuovi processi, alle miglorie in termini di informatizzazione e di logistica, il flusso delle informazioni tra le quattro segreterie è ormai chiaro e definito e tutti gli utenti (studenti e docenti) vengono attesi con tempestività e qualità.

Definizione di un piano triennale della qualità: programmato nel 2017 e in fase di implementazione e monitoraggio con riunioni periodiche di programmazione ed analisi degli obiettivi raggiunti con le 4 segreterie che compongono lo Student Care.

Strutturazione dei nuovi processi di qualità: mediante convocazione degli incontri in cui tali processi vengono deliberati e produzione di adeguati documenti (verbali) a supporto di qualsivoglia verifica dello stato del progresso e utili come vademecum per le risorse nuove (e già presenti) parte del "Team servizi" dello Student Care.

Digitalizzazione e dematerializzazione:

- Dematerializzazione: dei processi concernenti la presentazione della domanda di laurea e la consegna delle tesi; del rilascio del diploma supplement e della rilevazione delle presenze in aula.
- Informatizzazione del servizio erogato:
 - implementazione APP MY UER (servizi didattico amministrativi);
 - implementazione software antiplagio a servizio dei docenti relatori;
 - adeguamento alla normativa: in accordo e in collaborazione con il DPO di Ateneo è stata ultimata la verifica e modifica di processi afferenti allo Student Care in ottemperanza alla nuova normativa GDPR;



- smart working e miglioramento dell'ambiente di lavoro: sperimentazione del progetto smart working con una risorsa della segreteria amministrativa a supporto della qualità dell'ambiente di lavoro e delle esigenze dei collaboratori d'ufficio.

Migliorie implementate in termini di attrezzature, postazioni, arredo.

Incremento orari di servizio telefonico e sportello: lo Student Care è aperto al pubblico tutti i giorni per un totale di circa 38 ore settimanali.

Anagrafe nazionale studenti e statistiche MIUR: formazione specifica di 2 risorse che hanno progressivamente elevato gli indici di congruenza (90%) e la qualità dei dati costituenti le spedizioni e le rilevazioni statistiche MIUR.

Analisi dei processi e del servizio: somministrazioni informatizzata di questionari di gradimento e valutazione del servizio offerto dallo Student Care (progetto pilota corso sostegno 2018 2019) in aggiunta ai questionari ANVUR (valutazione didattica e laureandi).

5.9. Comunicazione e Promozione

L'ufficio ha cercato di instaurare un dialogo più stretto con i coordinatori del CDS. Inoltre si rileva un affinamento costante dei testi del sito web e affidabilità nel caricamento degli aggiornamenti, nonché una verifica costante dei processi di promozione e gestione di ogni singolo contatto.

6. Azioni correttive suggerite

Alla luce degli elementi rilevati nelle pagine precedenti il PQA suggerisce le seguenti **azioni correttive**:

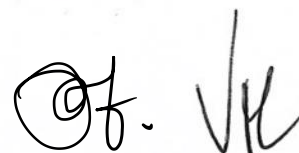
1. Definire una pianificazione triennale del Dipartimento nella quale siano meglio declinati (con riferimento alle componenti del Dipartimento) gli obiettivi strategici individuati nel Piano, anche con riferimento alla dimensione relativa al personale, e soprattutto specificandone una articolazione per anno, in modo da consentire una analoga programmazione ai diversi Corsi di Laurea;
2. definire una procedura del Dipartimento riguardante la comunicazione degli esiti della valutazione della propria didattica ai singoli docenti nonché di una procedura di qualità in merito alla circolarità del sistema di rilevazione delle criticità e delle azioni




LDA




L. Piana



- correttive intraprese rispetto alla valutazione della didattica che risulta essere stata implementata soltanto da alcuni corsi di laurea;
3. migliorare il flusso di informazioni tra in vari uffici e definire i processi seguiti dal Dipartimento. È necessario, inoltre, declinare meglio le procedure che definiscano il processo di comunicazione interna;
 4. migliorare la sezione del sito relativo all'attività di ricerca dell'Ateneo (e della relativa documentazione da rendere disponibile all'esterno) e curare le pagine del sito, garantendo la massima accessibilità ai dati in essa contenuti;
 5. perfezionare il processo di ricognizione, monitoraggio e rendicontazione delle attività/prodotti di ricerca dei docenti del Dipartimento;
 6. curare l'organizzazione di spazi fisici adeguati alle attività di ricerca di docenti, docenti a contratto, dottorandi e assegnisti;
 7. 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;
 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'ulteriore acquisto di banche dati online. Suggerisce inoltre di esplorare la possibilità di convenzioni per l'accesso a biblioteche di altri Atenei;
 10. si rilevano tutt'ora 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 ulteriore intervento volto alla risoluzione di tali problematiche;
 11. si ribadisce 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 sottolinea nuovamente l'importanza 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



LDA



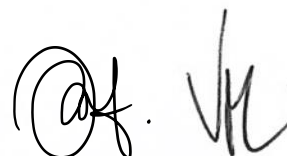
del proprio profilo personale del sistema esse3;

13. si suggerisce all'ufficio Orientamento e Job Placement e all'area Internazionalizzazione la realizzazione di una maggiore connessione con il CdS rispetto agli obiettivi da perseguire e maggiore integrazione nei processi decisionali nonché il miglioramento della comunicazione per la promozione delle iniziative dell'ufficio OJP verso gli studenti (in particolar modo il sito internet). Inoltre, con particolare riferimento all'OJP suggerisce un migliore coordinamento delle attività volte a definire i percorsi di tirocinio, nonché una condivisione con i CdL delle impostazioni relative al tutoraggio accademico, attenendosi strettamente ai compiti individuati dalla legge e dai regolamenti di Ateneo per il tutor accademico, evitando commistioni di funzioni con altre figure estranee alla dimensione accademica;
14. si suggerisce alla Direzione Promozione e comunicazione un maggior coinvolgimento nella programmazione strategica delle attività dell'ufficio con i CdS.

7. Considerazioni Finali

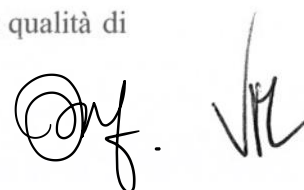
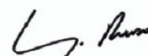
Il PQA, nel periodo 2018 2020 ha svolto le seguenti attività in relazione ai processi di assicurazione della qualità:

- ha monitorato l'attività dei Gruppi di Assicurazione della Qualità dei CdS (GAQ), 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;
- si è occupato della redazione o revisione delle seguenti linee guida:
 - Linee guida al questionario di autovalutazione da parte dei docenti
 - Linee guida per la Commissione Paritetica docenti studenti (CPDS)
 - Linee guida per la redazione della Scheda di Monitoraggio annuale (SMA) e del Riesame ciclico



- Linee operative per la rilevazione della situazione occupazione dei laureati
 - Linee guida per il comitato di indirizzo
 - Linee guida per il Gruppo assicurazione della qualità (GAQ)
 - Linee guida per la stesura del Syllabus
 - Politiche della qualità di Ateneo
 - Vademecum della qualità
- ha svolto diversi 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;
 - ha richiesto la compilazione a tutti gli organi e uffici coinvolti nelle Audizioni, di due questionari, uno relativo all'autovalutazione del proprio organo/ufficio e un altro relativo alla programmazione strategica e all'aderenza della stessa con il piano strategico di Ateneo;
 - ha svolto un'analisi documentale riguardante tutte le relazioni, i documenti e verbali prodotti dagli organi e dagli uffici di Ateneo ai fini di una rilevazione delle criticità a partire dall'ultima visita ANVUR (2015);
 - ha svolto giornate di formazione sul sistema AVA e sul sistema di assicurazione della qualità in preparazione alla visita ANVUR (ottobre 2020);
 - ha ristrutturato la sezione del sito web relativa al PQA per renderla più accessibile e informativa (https://www.universitaeuropadiroma.it/ateneo/#tab_presidio-qualita);
 - ha richiesto l'attivazione di una rete Intranet (Sharepoint) nella quale inserire la documentazione prodotta dai singoli organi garantendo così trasparenza interna e accessibilità ai documenti;
 - ha predisposto il documento "Prospetto di sintesi" in vista della visita ANVUR.

Il PQA intende rinnovare il proprio impegno nella diffusione di una cultura della qualità, della valutazione e dell'autovalutazione affinché i risultati ottenuti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti siano effettivamente utilizzati per il miglioramento della qualità di

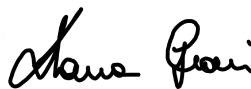


tutti i processi dell'Università. A tal fine il PQA si propone di svolgere giornate di formazione ulteriori sul sistema di assicurazione della qualità e di continuare il monitoraggio delle attività di tutti gli organi e uffici dell'Ateneo.

Roma, 20 marzo 2020

Il Presidio di Qualità

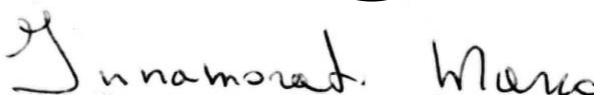
Prof.ssa Loredana Giani (Presidente)



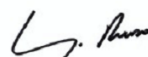
Prof.ssa Margherita Velucchi (Vice Presidente)



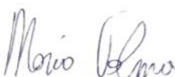
Prof. Marco Innamorati



Prof. Luigi Russo



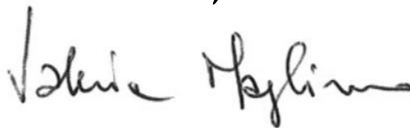
Prof. Mario Palma



Prof.ssa Claudia Del Gatto



Dott.ssa Valeria Magliano



Sig. Luca De Angelis

