

RELAZIONE ANNUALE a.a. 2020
PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO



UER

PRESIDIO DI QUALITÀ

Sommario

1. Premessa	1
2. Composizione del Presidio	1
3. Sedute e incontri	2
4. Attività svolte a seguito del verificarsi della crisi pandemica	2
5. Criticità rilevate nei processi di assicurazione della qualità	4
6. Dipartimento	7
7. Ricerca	9
8. Post-Lauream	10
9. Terza missione	11
10. Internazionalizzazione	11
11. Ufficio Orientamento e Job Placement	13
12. Gestione amministrativa e logistica	14
13. Promozione e comunicazione	16
14. Azioni correttive intraprese	16
14.1. Dipartimento	16
14.2. Studenti iscritti e didattica	17
14.3. Ricerca	18
14.4. Terza Missione	20
14.5. Internazionalizzazione	21
14.6. Job placement e Ufficio orientamento	22
14.7. Gestione Amministrativa e Logistica	23
14.8. Servizi agli studenti	24
15. Azioni correttive suggerite	25
16. Considerazioni Finali	27







1. Premessa

Le attività del Presidio di Qualità (PQA) descritte in questa relazione, hanno come periodo di riferimento i mesi intercorsi tra marzo 2019 e marzo aprile 2020 con un focus esterno a tale arco temporale sulla gestione dell'emergenza, determinata dalla crisi pandemica.

Il PQA si pone quale garante all'interno del sistema universitario dei processi di qualità, tanto per le strutture didattiche quanto per quelle amministrative dell'Ateneo. In questo contesto, il sistema di qualità è articolato usando come baricentro la centralità dello studente.

La presente relazione mira a descrivere lo stato di attuazione dei processi di qualità all'interno dell'Ateneo, ponendo l'accento su debolezze e punti di forza rilevati attraverso il monitoraggio dei processi e delle attività dell'Ateneo, individuando le attività poste in essere per superare le criticità rilevate, la loro efficacia, nonché proponendo eventuali strategie di miglioramento.

La presente relazione è da intendersi integrata con la relazione sulla attività svolta dall'insediamento del PQA ivi allegata.

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:

10 aprile 2020	Programmazione giornate formative
20 aprile 2020	Valutazione stato di avanzamento del Prospetto di sintesi
26 giugno 2020	Completamento Prospetto di Sintesi:
3 luglio 2020	Analisi situazione COVID e programmazione didattica nuovo anno accademico
23 luglio 2020	Completamento Prospetto di Sintesi
04 settembre 2020	Programmazione annuale (situazione COVID) e rendicontazione obiettivi anno precedente
05 ottobre 2020	Prospetto di sintesi; controllo Sharepoint
5 novembre 2020	Calendarizzazione audizioni organi Ateneo
27 novembre 2020	Analisi Schede SMA CdS, valutazione didattica, modifica linee guida PQA
21 dicembre 2020	Approvazione documenti per visita ANVUR

4. Attività svolte a seguito del verificarsi della crisi pandemica

Si rileva che, a seguito del verificarsi della crisi pandemica, a partire da marzo 2020, l'amministrazione ha reagito per consentire la tempestiva ripresa delle attività didattiche e comunque dell'operatività dell'Ateneo.

In particolare, si evidenzia che, anche grazie alla piattaforma già utilizzate (Office 365), è stata predisposta con sollecitudine una architettura su Teams che ha consentito la completa ripresa delle attività.

Si è proceduto ad effettuare anche delle giornate formative per il

De
DDA
MA
MP.
CF.

personale (docente e tecnico amministrativo) e sono state predisposte guide tecnico operative che sono state messe a disposizione anche degli studenti.

La sollecita reazione dell'amministrazione ha consentito la ripresa delle attività, anche didattiche, e la conclusione del semestre degli studenti.

I CdS hanno organizzato anche specifiche attività (on line) per consentire agli studenti degli ultimi anni il completamento dei tirocini utili al conseguimento del titolo di laurea.

Le relative sessioni di laurea si sono regolarmente svolte on line.

La prima fase di organizzazione è stata gestita in maniera

accentrata dagli organi centrali di Ateneo, assieme al direttore del dipartimento, ma è stata comunque garantita la pronta diffusione delle informazioni da parte degli altri organi dell'Ateneo. Una volta riprese le attività, sono state intraprese azioni volte ad acquisire le opinioni degli studenti attraverso un questionario dedicato, soprattutto in vista del riavvio della didattica dopo la pausa estiva.

Seguendo anche le esigenze e le preferenze espresse dagli studenti, alla ripresa delle attività nel nuovo a.a. è stata garantita una didattica sia in presenza sia in modalità blended, attraverso l'adeguamento di 20 aule con le necessarie attrezzature tecniche che, in aggiunta a quelle già presenti, erano necessarie a garantire la piena funzionalità della didattica blended.

La Direzione Generale, attraverso il responsabile dei servizi informatici e il responsabile dei Servizi agli Studenti, ha organizzato con i docenti e con gli studenti, diversi incontri formativi per illustrare i contenuti delle decisioni assunte e aprire un confronto rispetto alle diverse esigenze espresse. Per i dettagli relativi alle date e agli argomenti trattati, si veda la nota allegata alla presente Relazione, trasmessa dal Direttore Generale (All.1)



Handwritten signatures: a large stylized signature, followed by 'DDS', 'MA', 'MP.', and 'OK.'.

5. 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 uniformità con quanto previsto nel nuovo Statuto.

Come emerge dalla documentazione caricata su Sharepoint, le attività svolte dal PQA hanno riguardato:(a) diffusione della cultura della qualità attraverso processi di formazione e audizione con gli organi; (b) predisposizione di documentazione utile per i diversi organi, anche attraverso l'aggiornamento e l'integrazione della documentazione esistente.

Si è dunque redatto un "Vademecum per la qualità" per ogni Corso di Studi, nonché per il Dipartimento comprese le aree in cui si articola (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 operare 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.

Il materiale prodotto è stato condiviso con gli organi interessati ed utilizzato negli incontri che sono stati tenuti regolarmente dal PQA. Obiettivo degli incontri era avviare una riflessione e ricognizione delle attività svolte per risolvere le criticità rilevate dagli organi del sistema della qualità, verifica della loro efficacia e analisi delle attività di programmazione, alla luce dei contenuti del Piano Strategico.

Il PQA ha condotto due serie di audizioni con i vari organi universitari, richiedendo la compilazione di un questionario di

Handwritten signatures:
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

autovalutazione (su rilevazione delle criticità e loro processi di soluzione, programmazione a breve termine e azioni correttive) e di un questionario di analisi delle linee di programmazione per attuare il Piano Strategico dell'Università (implementazione degli obiettivi del piano strategico, intensificazione della valutazione dei processi di assicurazione della qualità). Il PQA, inoltre, ha richiesto ai vari organi la compilazione di una scheda di programmazione per il triennio 2018-2020 tesa a sintetizzare la declinazione degli obiettivi di ciascun organo in base al Piano Strategico, le azioni da realizzare, gli obiettivi raggiunti e le azioni correttive da implementare.

Il PQA ha aggiornato e integrato le Linee Guida redatte dal precedente Presidio di Qualità al fine di adeguarle al rinnovato quadro normativo e regolamentare, 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 valutazione della didattica
- Linee operative per la rilevazione della situazione occupazione dei laureati UER
- Linee guida per il comitato di indirizzo
- Linee guida per l'assicurazione della qualità dei CdS
- Linee guida per la stesura del Syllabus
- Riepilogo riquadri scheda SUA scadenza giugno
- Riepilogo riquadri scheda SUA scadenza settembre
- Linee guida per la Terza Missione

Handwritten signatures:
He
DDS
MA
MP.
CA.

- Politiche della qualità di Ateneo
- Guida al questionario di autovalutazione 2019
- Guida al primo accesso Intranet.

In considerazione della situazione rilevata in relazione alla circolazione e disponibilità delle informazioni, il PQA, al fine di garantire la massima trasparenza e fruibilità della documentazione prodotta dai singoli organi (Dipartimento e sue articolazioni - area ricerca, *post lauream*, internazionalizzazione -, Corsi di Studio, Commissione paritetica, Direzione generale, Student care, Ufficio promozione, Ufficio orientamento e job placement, Terza missione) ha sollecitato la creazione di una rete intranet, o quanto meno di un supporto assimilabile sul quale caricare e agilmente consultare la documentazione prodotta (es. Verbali, relazioni di programmazione, processi di valutazione, ecc.). Assieme all'ufficio tecnico si è così deciso di realizzare una alberatura sulla piattaforma *Office 365 Sharepoint* (d'ora in poi *sharepoint*), creando diverse cartelle per i vari organi, assicurando un accesso pieno (nel senso di riconoscere la possibilità di caricare e modificare la documentazione presente) ai soli titolari degli stessi, e una possibilità di consultazione agli altri (così ad esempio il Nucleo di Valutazione e il Presidio di Qualità hanno avuto pieno accesso a tutte le cartelle dello sharepoint dei diversi organi, in modo da agevolare la reperibilità e l'analisi della documentazione). Il PQA ha poi provveduto ad un costante monitoraggio delle attività di caricamento della documentazione, sollecitando il completamento dei caricamenti anche nel corso di specifiche audizioni. In quella sede e in incontri informali successivi, il PQA ha continuato a sollecitare e a indirizzare la corretta logica di caricamento documentale agli uffici e agli organi che ne hanno avuto bisogno.







Le numerose criticità emerse sono state rappresentate ai singoli organi nel corso dell'audizione congiunta svolta assieme al NdV e sono state trasmesse agli organi delle e-mail contenenti delle indicazioni sui documenti mancanti e dei suggerimenti per garantire una maggiore omogeneità tra le singole parti dello Sharepoint.

Nonostante le numerose sollecitazioni, sia formali che informali, si registrano tutt'ora delle criticità dei caricamenti soprattutto da parte di alcuni uffici (in particolare l'Ufficio Orientamento e Job Placement) il cui apparato documentale su Sharepoint ha più la natura di un mero archivio temporale, non essendo presenti documenti di programmazione delle attività, condivise con i CdS per i quali le attività sono funzionali, consultazione e valutazione propri di un ciclo di qualità.

Le informative di tali attività sono state date anche al CdA durante gli interventi del Presidente del PQA, come emerge nel documento sull'attività triennale del Presidio di Qualità (All.2).

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, avviando alcune azioni di miglioramento.

6. 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, essendo le azioni di reclutamento condotte sino ad ora volte essenzialmente a garantire la copertura dei requisiti minimi. Ma permane, soprattutto per i corsi di nuova istituzione, la necessità di garantire una copertura nei settori di base e caratterizzanti.

Per quanto riguarda invece l'offerta formativa, si 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) a livello di Dipartimento;
- Mancanza di un documento di linee programmatiche che con chiarezza stabilisca le modalità di distribuzione interna delle risorse (economiche e di personale);
- 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 CdS delle valutazioni individuali ai singoli docenti, pur nella necessaria garanzia della privacy di ciascuno.

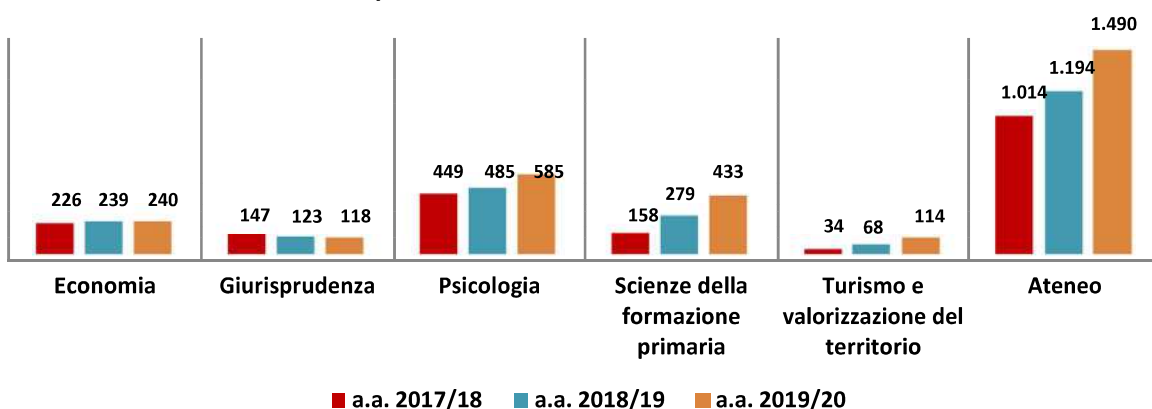
Si rileva che pure il compito di vigilanza (previsto da art. 8, comma 5 del Regolamento Generale) appare molto indebolito dall'organizzazione strutturale e perfino amministrativa attualmente in vigore nel Dipartimento. L'attuale articolazione del Dipartimento in aree di competenza, che sono affidate non a delegati scelti personalmente dal Direttore, ma indicati e nominati dal Consiglio di Amministrazione, limita fortemente le competenze d'indirizzo e strategiche della direzione di Dipartimento.

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



- 1) nelle Schede di monitoraggio annuale si registra nel corso dell'ultimo triennio una leggera riduzione del numero degli studenti iscritti (immatricolati e non) per il solo Corso di Studi di Giurisprudenza. Si sottolinea come, a livello di Ateneo, il numero degli iscritti sia in sensibile aumento sul triennio.

Studenti iscritti per Facoltà. Valori assoluti a.a. 2017/18 - 2019/20



- 2) potenziare le attività formative già presenti, proseguendo, ad esempio, programmi di didattica a distanza con piattaforme e-learning, che consentirebbero un incremento del numero di studenti iscritti (con particolari specificità, ad esempio studenti lavoratori, studenti impossibilitati a frequentare i corsi per vari motivi).
- 3) Il problema dello scarso livello della conoscenza della lingua inglese appare ancora non del tutto risolto per molti studenti dell'Ateneo.

7. 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

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

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. In sintesi, in relazione alle criticità rilevate, con riferimento all'a.a. 2018-2019 si evidenzia sin d'ora:

- 1) necessità di incrementare risorse esterne per il finanziamento dell'attività di ricerca;
- 2) miglioramento delle attività di comunicazione tra l'area ricerca e gli altri organi dell'Ateneo;
- 3) potenziamento delle attività di diffusione all'esterno dei prodotti e risultati della ricerca;
- 4) potenziamento dell'attività di monitoraggio delle attività di ricerca.

A queste si aggiungono altri due suggerimenti relativi al potenziamento della dotazione strutturale della Biblioteca (anche in termini di banche dati bibliografiche disponibili).

8. Post-Lauream

Il PQA ha sollevato più volte una serie di criticità che sono in parte strutturali e dovute, quanto al Post-Lauream, a una offerta ridotta di corsi (cfr. Relazione NdV 2018-2019), e a una mancata chiara definizione delle linee attuative degli obiettivi contenuti nel Piano delle Azioni. Quest'ultima può anche essere attribuita almeno parzialmente alla giovane età dell'area istituita nel 2019. Si rileva ancora una non chiara definizione dei confini tra le attività di Post-lauream e le attività di Terza Missione e uno scarso numero di offerte di corsi post-lauream nonché di studenti iscritti ai corsi come evidenziato dagli indicatori contenuti nel Piano Strategico.



9. Terza missione

Anche l'attività di terza missione è stata riorganizzata nel 2019, data a partire dalla quale si è operata una ricognizione e riorganizzazione delle attività sino ad ora svolte singolarmente dai docenti. L'intervento dell'Ateneo nel campo della terza missione si è concretizzato innanzitutto nell'istituzione di UER Academy.

Si conferma, come per il precedente anno accademico, che l'attività in quest'area resta appannaggio delle iniziative dei singoli. Resta quindi forte l'urgenza di stimolare e canalizzare sforzi e progettualità per la terza missione.

10. Internazionalizzazione

Per quanto riguarda l'area internazionalizzazione si sottolinea la necessità di un potenziamento della internazionalizzazione, anche attraverso la razionalizzazione delle convenzioni in essere. Si apprezza il progressivo sviluppo delle attività, favorite anche dall'inserimento, all'interno dell'offerta formativa dei singoli CdS, di diversi corsi in lingua inglese. In particolare, oltre a proseguire il rapporto di cooperazione interuniversitaria con la Dublin Business School, in Irlanda, nuovi percorsi sono stati avviati con la Universidad Catolica de Murcia in Spagna e la St. Mary University di Londra, per il conseguimento del doppio titolo magistrale in Economia, e con le Universidad Anahuac di Queretaro, Puebla e Xalapa in Messico per il conseguimento del doppio titolo in Turismo Internazionale. Inoltre, l'Università ha deciso di investire nuove risorse nella costruzione di rapporti con l'Asia e il Pacifico. In questa prospettiva si è giunti alla realizzazione di un Transnational Education Program con l'Elite International College di Kuala Lumpur in Malaysia, mentre altre

Handwritten signatures:
[Signature]
DDA
MA
MP.
[Signature]

collaborazioni sono in procinto di essere finalizzate con l’Australasia Institute of Entrepreneurship di Brisbane in Australia, la Xi’an International University in Cina e la NTTU di Ho Chi Min in Vietnam.

Si apprezza altresì la risposta positiva alle sollecitazioni del PQA tese a garantire un maggiore coordinamento della programmazione delle attività dell’Area Internazionalizzazione con i singoli CdS. Nonostante ciò, gli indicatori dei corsi non sono ancora soddisfacenti, rimanendo, ad esempio, ancora troppo bassa la percentuale dei CFU conseguiti all’estero. 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. In grassetto si evidenziano i CdS che superano la media degli atenei del Centro Italia.

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%	1,4%	0,0	0,0%	0,2%	0,0	-	-	-
Economia e gestione aziendale (L-18)	2,0%	1,5%	1,3	2,3%	1,5%	1,5	0,7%	1,2%	0,6
Scienze tecniche e psicologiche (L-24)	1,0%	1,0%	1,0	0,8%	0,9%	0,9	0,6%	0,7%	0,9
Psicologia (LM-51)	1,9%	1,2%	1,6	0,4%	1,0%	0,4	1,2%	1,4%	0,9
Economia e Management (LM-56)	3,9%	6,5%	0,6	2,4%	5,7%	0,4	3,0%	5,4%	0,6
Scienze della formazione primaria (LM-85 bis)	0,0%	1,1%	0,0	0,0%	1,0%	0,0	-	-	-
Giurisprudenza (LMG/01)	3,3%	2,9%	1,1	1,0%	2,2%	0,5	2,3%	1,6%	1,4

*Non sono ancora disponibili i dati ANVUR per il confronto con l'Italia e data la recente

dda *MA*
MP.
af.

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

Le criticità evidenziate, senz'altro rilevanti per il conseguimento degli obiettivi che l'Ufficio si pone, sono: 1) l'innalzamento delle competenze linguistiche degli studenti, individuando percorsi di formazione curricolari ed extra-curricolari, che consentano di conseguire certificazioni di livello B2 di conoscenza di una lingua straniera per tutti i CdS che non lo prevedano al momento; 2) ampliare significativamente le convenzioni bilaterali con Università di paesi anglofoni o che offrano formazione in lingua inglese ed operare una razionalizzazione degli accordi bilaterali in essere; 3) coadiuvare ed assistere i CdS nell'ampliamento dell'offerta di insegnamenti impartiti in lingua straniera.

Nelle SMA dei CdS gli indicatori riguardanti l'internazionalizzazione appaiono non ancora del tutto soddisfacenti. 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. Si rileva che l'area ha comunque tentato di migliorare questo punto organizzando, ad esempio, due corsi pre-sessional per gli studenti di SFP e un corso curriculare in Self-Study per gli studenti di Giurisprudenza. 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).

11. Ufficio Orientamento e Job Placement

In relazione all'Ufficio Orientamento e Job Placement, che ha in carico anche il servizio di tutoraggio (peer tutoring e tutoraggio



docenti), sin dalla relazione del NdV 2016-2017 sono state poste in evidenza alcune criticità rilevate dagli studenti e riportate anche nelle relazioni della Commissione paritetica (2017-2018, 2018-2019 e in parte anche 2019-2020) relative alla dispersione di alcune attività, poco centrate sui temi che interessavano più da vicino gli studenti o, in alcuni casi, la concentrazione di troppe attività in periodo di lezione/preparazione agli esami (vedi la relazione del NdV 2016-2017); la necessità di rivedere e ampliare i tirocini formativi (vedi le relazioni della Commissione paritetica 2017-2018, 2018-2019 e 2019-2020).

Tali criticità sono state evidenziate più volte anche dal PQA, anche durante le audizioni con l'ufficio. Il PQA ha evidenziato a più riprese l'importanza di predisporre una pianificazione strategica congiunta delle attività con gli altri organi dell'Ateneo (in particolare Dipartimento e CdS) evitando di comunicare date e contenuti degli eventi (Open day, Career day, Fare Turismo) senza un preventivo coinvolgimento della componente docente e una coordinata organizzazione degli eventi.

In particolare, nella relazione della CPDS 2018-2019 emerge che gli studenti segnalano insoddisfazione per l'individuazione delle sedi e per la gestione organizzativa dei tirocini formativi. Appare, inoltre, evidente una limitata partecipazione da parte degli studenti che non ricorrono all'aiuto del tutor o mantengono contatti sporadici o discontinui.

12. Gestione amministrativa e logistica

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

1. Si rileva il mancato aggiornamento dell'organigramma a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto.
2. Permangono ancora dei malfunzionamenti di personal computer



- e proiettori, come evidenziato nella Relazione della CPDS a.a. 2018/19;
3. permane un numero inadeguato di parcheggi e spazi in caffetteria, con scarsa qualità del cibo rispetto al prezzo richiesto, come evidenziato nella Relazione della CPDS a.a. 2018/19;
 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. Emerge 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. Si è lamentata 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. È stata segnalata l'esigenza di allungamento degli orari di apertura della Biblioteca soprattutto nel periodo di preparazione degli esami;
 7. È necessario aumentare la disponibilità di software e banche dati per il potenziamento delle capacità di analisi degli studenti attraverso le competenze statistico-informatiche;
 8. È segnalata la necessità di illuminazione della strada di collegamento tra l'Università e la Stazione Ferroviaria Roma Aurelia e dei parcheggi interni al campus;
 9. Si rileva la mancanza di raccolta differenziata di rifiuti;
 10. Si sottolinea, come già fatto per il precedente anno accademico, la mancanza di spazi che possano accogliere i docenti in visita, a contratto.



13. Promozione e comunicazione

Risultano ancora carenti le informazioni sul sito web dell'Ateneo, relativamente all'offerta formativa, all'attività di supporto ed extracurricolare, ai servizi offerti, alle attività di ricerca e agli eventi svolti. Anche se si apprezzano sensibili passi in avanti, dopo le audizioni del PQA, alcune sezioni del Sito di Ateneo non risultano aggiornate. Mancano ancora oggi procedure che potenzino la comunicazione dell'Ateneo sia interna che esterna. 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. Si rileva in ultimo una carenza nel coordinamento e nella pianificazione strategica congiunta con le attività dei CdS.

14. Azioni correttive intraprese

14.1. Dipartimento

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.



Handwritten signatures and initials on the right margin, including 'MP.', 'MP.', and 'CF.'.

- 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. Nel corso del 2020, è prevista la nomina di un delegato della qualità del Dipartimento, per migliorare al proprio interno il percorso di adeguamento ai processi di qualità. Il Dipartimento ha previsto per 2020 la stesura di un documento di programmazione strategica.

14.2. Studenti iscritti e didattica

1. Le immatricolazioni totali nell'a.a. 2018/19 sono aumentate del 19.8%, 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 4% sull'a.a. precedente. Tuttavia, il CdS, in collaborazione con l'Ufficio 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 andamento positivo



degli iscritti, in particolare:

- i. gli iscritti di Economia sono sostanzialmente stabili;
 - ii. gli iscritti di Psicologia sono aumentati del 10%;
 - iii. gli iscritti di Scienze della formazione primaria sono aumentati del 35%;
 - iv. gli iscritti di Turismo sono aumentati del 40%.
2. Le attività formative extra-curricolari della lingua inglese sono oggetto di un lavoro di potenziamento del Centro Linguistico di Ateneo, 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.
3. 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 librarie.
4. Si rileva inoltre l'acquisizione di nuove licenze per la consultazione delle banche dati a supporto dei CdS di Giurisprudenza, Psicologia ed Economia.

14.3. 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 esterni ed alla partecipazione a bandi 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 migliore 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.

Nel corso del 2020, è prevista una razionalizzazione delle attività e una ri-definizione delle attività di programmazione. Riassumendo:

- è stata potenziata la partecipazione dei docenti a bandi internazionali, ottenendo un buon numero di risultati positivi, come riportato nei documenti dell'Area. Al fine di incrementare tale attività, l'area ricerca ha aderito all'APRE ed 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 dei CdS) 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

Handwritten signatures:
MP.
@f.

finanziate mediante convenzioni con organizzazioni esterne) che 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 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 ed 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 miglioramento 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.

14.4. Terza Missione

Nel febbraio 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato un progetto di Terza Missione che 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. Si rileva il permanere di una non chiara definizione delle competenze con il post-lauream nonché della neoistituita UER



Handwritten signatures: *He*, *DDA*, *MA*, *MP.*, *CA*.

Academy.

Per la Terza Missione sono iniziate attività di rilevamento, per garantire un tracciamento del Public Engagement dei docenti L'Ateneo, allo scopo di migliorare, coordinare e potenziare le attività di terza missione ha previsto, nel corso del 2020, di destinare una unità di personale amministrativo dedicato e nominare un Responsabile dell'Area.

14.5. 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 promosse dall'EAIE (European Association for International Education). Inoltre, è stato svolto un ampio lavoro di coordinamento con i CdS.

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 riservato 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.

Per quanto concerne, invece, le mobilità outgoing per finalità di

Handwritten signatures:
A
D
M
M.P.
d.

traineeship, 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. È risultata decisiva la possibilità di individuare all'interno dello staff amministrativo una risorsa per lo sviluppo di quest'area.

Con riferimento all'offerta di Double Degree, l'Ufficio ha operato 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 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.

14.6. 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, è proseguita l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) il peer tutoring: il numero di studenti che ha usufruito di questo servizio è cresciuto negli anni.



- b) tutoring DSA: è stato attivato un servizio mirato a rispondere ad una esigenza sempre più crescente.
- c) 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.

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

14.7. 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:



Handwritten signatures and initials on the right margin, including 'de', 'dDS', 'MA', 'MP.', and 'OK'.

- i. Investimenti infrastrutturali a beneficio della didattica.
- ii. Orario biblioteca. L'orario di apertura della biblioteca è stato esteso.
- iii. Potenziamento rete Wi-fi.
- iv. Miglioramento degli spazi e dell'offerta della caffetteria e mensa
- v. Segnaletica. Nel corso del 2019 è stata migliorata la segnaletica interna ed in particolare:
- 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:
- vii. Sicurezza. È stata migliorata l'illuminazione dei parcheggi interni al campus.

14.8. Servizi agli studenti

L'ufficio, raccogliendo le indicazioni emerse dalle Relazioni della CPDS e del NdV, ha migliorato alcune aree, in particolare:

- Trasversalità del servizio in termini di informatizzazione e di logistica tra le quattro segreterie.
- Definizione di un piano triennale della qualità già programmato nel 2017 con riunioni periodiche di programmazione ed analisi degli obiettivi raggiunti.
- Strutturazione dei nuovi processi di qualità mediante convocazione di regolari incontri in cui tali processi vengono deliberati
- Il processo di digitalizzazione e dematerializzazione ha avuto un'accelerazione nel corso dell'ultimo a.a.
- Incremento orari di servizio telefonico e sportello
- Due risorse dell'Ufficio sono state dedicate alle procedure e analisi per l'Anagrafe nazionale studenti e statistiche MIUR
- L'Ufficio ha intensificato la somministrazione informatizzata di

Handwritten signatures:
He
dDS
MA
MP.
Qf.

questionari di gradimento e valutazione del servizio offerto in aggiunta ai questionari ANVUR (valutazione didattica e laureandi).

14.9 Comunicazione e Promozione

L'Ufficio ha migliorato la visibilità del sito web e l'affidabilità nel caricamento degli aggiornamenti e ha verificato i processi di promozione e gestione dei contatti.

15. 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, 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;
3. definire una procedura di qualità in merito alla circolarità del sistema di rilevazione criticità e delle azioni correttive intraprese rispetto alla valutazione della didattica;
4. migliorare il flusso di informazioni tra i vari uffici per declinare meglio le procedure che definiscano il processo di comunicazione interna;
5. migliorare la sezione del sito relativa 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;

de
DD
MA
MP.
of

6. perfezionare il processo di ricognizione, monitoraggio e delle rendicontazione attività/prodotti di ricerca dei docenti del Dipartimento;
7. curare l'organizzazione di spazi fisici adeguati alle attività di ricerca di docenti, docenti a contratto, dottorandi e assegnisti;
8. 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;
9. si rinnova la necessità di avviare la realizzazione di una versione efficace del sito in lingua inglese per una maggiore visibilità internazionale dell'Ateneo;
10. 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;
11. 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;
12. 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;
13. 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 del proprio profilo personale del sistema esse3;
14. si suggerisce all'ufficio Orientamento e Job Placement la realizzazione di una maggiore connessione con il CdS rispetto agli

MP.
DD
MA

MP.
@f.

obiettivi da perseguire e una maggiore integrazione nei processi decisionali nonché il miglioramento della comunicazione per la promozione delle iniziative dell'ufficio OJP verso gli studenti (in particolar modo mediante il sito internet);

15. si suggerisce alla Direzione Promozione e comunicazione un maggior coinvolgimento nella programmazione strategica delle attività dell'ufficio con i CdS.

16. 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 occupata 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)

Handwritten signatures:
He
dDS
MA
MP.
Of.

- 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 Centro Linguistico d'Ateneo; i CDS
- 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.universitaeeuropeadiroma.it/ateneo/#tab_presidio-qualita)
- Ha richiesto l'attivazione di una rete 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.

Me

dda

ma

MP.

of.

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 impegna a svolgere giornate di formazione ulteriori sul sistema di assicurazione della qualità nonché continuare il costante monitoraggio delle attività di tutti gli organi e uffici dell'Ateneo.

Roma, 08-02-2021

Il Presidio di Qualità



Mario Palma

Donnamorata, Marco

Luca De Angelis

Valeria Tagliamonte