Relazione annuale

Luglio 2025 – Giugno 2026

Approvata nella seduta del 29 settembre 2026

Sommario

Premessa 2
Documentazione per l'Assicurazione della Qualità 5
Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Sede 5
Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Dipartimento 7
Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Corso di Studio 8
Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Corso di Dottorato 10
Il ruolo delle studentesse e degli studenti ai fini dell'AQ 11
Nucleo di Valutazione 12
Linee programmatiche del PQA 12
Gestione dei reclami 13

Premessa

Il Presidio della Qualità di Ateneo (d'ora in poi PQA) presenta la propria Relazione Annuale, con riferimento al periodo luglio 2025 - giugno 2026, che descrive le principali attività svolte dall'organismo in Relazione ai processi di Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo.

Composizione

Nel periodo considerato, la composizione iniziale dell'organismo era la seguente:

Prof.ssa Francesca **Bartolacci**	*Presidente* – Economia e diritto
Prof.ssa Carla **Canestrari**	Scienze della Formazione, beni culturali e territorio
Prof.ssa Carla **Carotenuto**	Studi Umanistici
Prof.ssa Livia **Di Cola**	Giurisprudenza
Prof.ssa Laura **Salvadego**	Scienze Politiche, della Comunicazione e delle Relazioni internazionali
Sig.ra Maria Letizia **Montanini**	Rappresentante studenti

In seguito all'adozione dei D.R. n. 4 del 13.01.2026, per il triennio 2026/2028, il PQA è composto da:

Prof.ssa Francesca **Bartolacci**	*Presidente* – Economia e diritto
Prof.ssa Angela **Bianchi**	Studi Umanistici
Prof.ssa Carla **Canestrari**	Scienze della Formazione, beni culturali e territorio
Prof.ssa Livia **Di Cola**	Giurisprudenza
Prof.ssa Laura **Salvadego**	Scienze Politiche, della Comunicazione e delle Relazioni internazionali
Sig.ra Maria Letizia **Montanini**	Rappresentante studenti

Adunanze

Nel periodo di riferimento il PQA si è riunito 16 volte:

Il verbale di ciascuna seduta è pubblicato sul portale web UniMC nelle pagine dedicate al Presidio (https://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/presidio-della-qualita) ed è stato condiviso con il Magnifico Rettore e il Direttore generale a mezzo Titulus; in caso di argomenti di specifico interesse, vengono inviati per competenza alle Prorettrici, alle/ai delegate/i e/o altra struttura interessata, ai sensi dell'art. 7 c. 2 del Regolamento del PQA (D.R. N. 280 del 2 agosto 2019).
Alle riunioni, di volta in volta e a seconda degli argomenti stabiliti all'ordine del giorno, sono in genere invitate a partecipare figure coinvolte nelle questioni oggetto di trattazione, per condividere informazioni e decisioni.

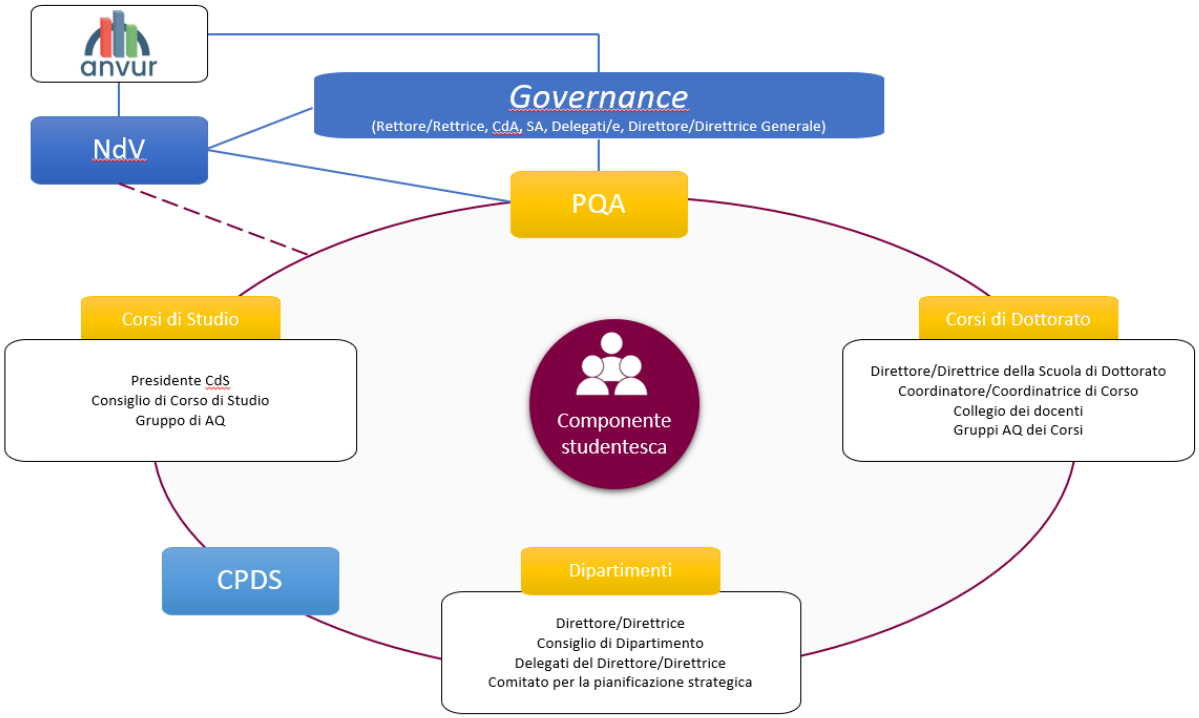
Ufficio di supporto

Il PQA, per l'esercizio delle funzioni nell'ambito delle attività formative, si avvale del supporto dell'Ufficio Assicurazione Qualità, afferente all'Area Qualità e Programmazione. È composto da n. 2 unità di personale, di cui un funzionario con attribuzione di incarico di responsabilità ed una collaboratrice, coadiuvati dalla Responsabile amministrativa dell'Area.
La recente istituzione dell'Area Qualità e Programmazione - articolata nell'Ufficio Programmazione, Controllo e Performance e nell'Ufficio Assicurazione Qualità - indica la volontà dell'Ateneo di creare, anche a livello organizzativo, una struttura amministrativa capace di dare supporto al PQA e al Nucleo di Valutazione (NdV), consentendo il reciproco scambio sinergico delle informazioni e un coordinamento più efficace delle attività.

I principali attori del sistema AQ di Ateneo

L'Università degli Studi di Macerata ha strutturato il proprio Sistema di AQ nel rispetto della normativa vigente, tenendo conto delle proprie strutture organizzative e delle risorse umane e strumentali a disposizione. I ruoli, le funzioni e i compiti sono definiti nelle Linee Guida redatte dal PQA in coerenza con lo Statuto, i Regolamenti di Ateneo e i Decreti del Direttore Generale rese pubbliche nella pagina web di Ateneo (https://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/linee-guida-processi-Assicurazione-qualita-ateneo).

Fig. 1 - Attori del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi di Macerata



Grazie all'articolazione di questo sistema, gli Organi di Governo hanno a disposizione gli strumenti per individuare le azioni di pianificazione, realizzazione e monitoraggio che consentono di soddisfare gli obiettivi di AQ.
Per garantire l'attuazione di azioni efficaci e per favorire la più ampia diffusione della cultura della Qualità, il PQA ha operato in collegamento con il Rettore, le Prorettrici, il Direttore Generale, le/i Delegate/i di Ateneo, le/i Delegate/i di Dipartimento, i Presidenti di Corsi di Studio, i Rappresentanti della componente studentesca, i Gruppi AQ di Corsi di Studio, i Gruppi AQ di Corsi di Dottorato, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, il Direttore della Scuola di Dottorato, la Direttrice della Scuola Superiore di Studi Giacomo Leopardi, i responsabili delle Aree Amministrative e degli Uffici.

Le fasi del processo di AQ seguono un andamento ciclico, ovvero, sono consequenziali e correlate per garantire il miglioramento continuo (Ciclo di Deming: Plan, Do, Check, Act), con riferimento alla Didattica, alla Ricerca, alla Valorizzazione delle Conoscenze e Impatto Sociale (d'ora in poi anche Terza Missione), al Benessere e Welfare e all'Internazionalizzazione.

Dati a supporto del processo di Qualità

Per supportare le attività di analisi e valutazione inerenti ai processi di AQ, il PQA si avvale di una pluralità di fonti informative e banche dati, interne ed esterne all'Ateneo.
Le informazioni utilizzate sono riferite, in particolare, alle informazioni e agli indicatori connessi alla didattica, alla ricerca, alla terza missione, all'internazionalizzazione e ai servizi agli studenti, nonché agli ulteriori ambiti rilevanti ai fini del sistema di AQ di Ateneo.
Di seguito sono indicate alcune delle principali fonti informative utilizzate dal PQA, con l'obiettivo di garantire trasparenza rispetto alla provenienza dei dati e di favorire la tracciabilità delle informazioni alla base delle analisi e delle attività di monitoraggio.

Documentazione per l'Assicurazione della Qualità

Il PQA ha rivolto la propria attenzione ad alcuni importanti documenti che, nell'ambito dei processi AQ, persegue finalità di monitoraggio specifiche.

- Documenti di pianificazione strategica e programmatici
- Riesame del sistema di governo e Assicurazione della Qualità
- Gestione del sistema dei reclami
- Relazioni del Nucleo di Valutazione
- Relazione sulla Performance di Ateneo
- Politiche di Ateneo e programmazione della Didattica
- Relazione annuale sulla Ricerca e linee programmatiche
- Relazione annuale Terza missione di Ateneo e linee programmatiche
- Linee guida per i processi di Assicurazione della Qualità
- Documento di sintesi delle Relazioni Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

- Piani triennali Dipartimentali - monitoraggio annuale
- Relazioni Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS)

- Scheda Unica Annuale (SUA) dei Corsi di Studio
- Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) dei Corsi di Studio
- Rapporto di Riesame Ciclico dei Corsi di Studio

- Monitoraggio e riesame dei Corsi Ph.D

Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Sede

Nella sua funzione principale di organismo volto ad assicurare i processi di AQ, il PQA mantiene un dialogo aperto e costruttivo con la Governance di Ateneo, attraverso rapporti formali e informali. Di seguito i principali momenti di interazione con il Senato Accademico (SA) e il Consiglio di Amministrazione (CdA).

Organo	*Data*	*Oggetto*
SA	28/10/2025	Relazione del Presidio di Qualità sulle attività di AQ
SA	25/11/2025	Riesame del sistema di governo e del sistema di assicurazione della qualità
CdA	27/11/2025	
SA	24/03/2026	Relazioni delle Commissioni paritetiche docenti-studenti anno 2025 - documento di sintesi

Si indicano di seguito le principali attività a supporto dei processi AQ condotte dal PQA a livello di Sede.

- Promozione della cultura della qualità tramite incontri con la Governance e i suoi Delegati e con gli Attori coinvolti nei processi AQ (partecipazione di Prorettrici e Delegati/e agli incontri con

il PQA del 16/02/2026 e del 17/03/2026 e alle riunioni del PQA del 20/05/2026, del 09/06/2026 e del 30/06/2026 con relativi Report).

- Supporto nel monitoraggio del recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico della Sede (Follow up) tenuto conto delle Raccomandazioni previste nel Rapporto ANVUR di Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di studio approvato dal Consiglio Direttivo con Delibera n. 195 del 05/09/2024 (riunioni del PQA del 07/07/2025 e del 14/07/2026 con relativi Allegati).
- Partecipazione costante della Presidente del PQA, in qualità di uditrice, alle numerose attività di audit svolte dal NdV, sia delle strutture coinvolte nelle attività di Follow-up, sia delle strutture sottoposte ad audit interno del NdV.
- Costante dialogo con la Governance, anche ai fini della redazione del Riesame del Sistema di Governo e del Sistema di Assicurazione della Qualità 2025 (riunione del PQA del 27/11/2025 con relativo Allegato; Senato Accademico del 25/11/2025 e Consiglio di Amministrazione del 27/11/2025).
- Predisposizione della Sintesi delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (riunione del PQA del 10/03/2026 con relativo Allegato; Senato Accademico del 24/03/2026).
- Verifica del livello di aggiornamento e completezza degli indicatori disponibili nel Monitor Integrato di Ateneo (MIA) a supporto di un monitoraggio efficace e tempestivo rispetto ai punti di attenzione previsti dal Modello AVA3 e dal Piano Strategico di Ateneo 2026-2028, in relazione agli indicatori della Didattica, della Ricerca, della Valorizzazione della Conoscenza e Impatto Sociale, del Welfare e Sostenibilità Sociale e dell'Internazionalizzazione (riunione del PQA del 30/06/2026).
- Verifica della continuità della funzione dei rappresentanti degli studenti negli organi e negli organismi di Ateneo, nonché dell'assenza di sovrapposizioni tra gli incarichi ricoperti (riunione del PQA del 06/06/2025). Invio nota al Rettore, prot. n. 91763 del 29/06/2026 in ordine alle criticità legate all'art. 47, comma 2, lettera b) del Regolamento generale di organizzazione di Ateneo.
- Trasmissione di note contenenti indicazioni sulla programmazione didattica per l'a.a. 2026/2027 ai Dipartimenti, ai Corsi di Dottorato e ai Corsi di Studio per rendere efficaci ed uniformi i processi di AQ (prot. n. 23710 del 09/02/2026) e sull'individuazione di rappresentanti degli studenti da inserire negli organi e organismi in assenza di rappresentanti eletti (prot. n. 103958 del 17/07/2026).
- Attenzione alla periodicità del monitoraggio sul benessere organizzativo tramite la somministrazione dei questionari di valutazione (a cadenza biennale, come previsto nella riunione del PQA del 09/04/2026) e alle azioni migliorative da adottare in seguito alle risultanze della rilevazione, nonché alla diffusione almeno interna degli esiti delle stesse.

Aree di attenzione

Il PQA continuerà a coordinare le procedure di AQ, a supportare gli organi di governo e a monitorare le attività di Ateneo, prestando particolare attenzione alle attività indicate di seguito.

- Continuo impegno rispetto alla promozione della cultura della qualità tramite incontri con la Governance e i suoi Delegati e con gli Attori coinvolti nei processi AQ di Ateneo.
- Costante e sistematico presidio sul recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico della Sede, dei Dipartimenti, dei Corsi di Studio e dei Corsi di Dottorato (Follow up).
- Costante attenzione al regolare svolgimento del monitoraggio annuale del Piano Strategico di Ateneo (2026-2028) tramite la verifica del grado di realizzazione dei target previsti con riferimento agli obiettivi strategici attinenti alle cinque linee strategiche: Didattica, Ricerca,

Valorizzazione della Conoscenza e Impatto Sociale, Welfare e Sostenibilità Sociale e Internazionalizzazione.

- Supporto nella realizzazione degli obiettivi strategici di miglioramento della comunicazione interna ed esterna, con particolare attenzione alle informazioni destinate alla componente studentesca sull'offerta formativa e sui servizi offerti, tramite la revisione e l'aggiornamento del sito web UNIMC - a livello di Ateneo, Dipartimento, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato - nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti nel Piano della Comunicazione di Ateneo.
- Gestione delle criticità normative che possono incidere sull'efficacia del sistema AQ di Ateneo da segnalare alla Governance, si indicano, a titolo di esempio, le seguenti questioni: (i) sovrapposizione di cariche tra componenti rappresentativi della comunità studentesca negli organi e organismi di AQ – artt. 36 e 47 del Regolamento Generale di Organizzazione di Ateneo e art. 20 dello Statuto – già sollevata dall'ANVUR nella Relazione per l'accreditamento periodico (2024); (ii) regolamentazione del ruolo, delle funzioni e della composizione del Presidio stesso.
- Analisi delle criticità procedurali che possono incidere sull'efficacia del sistema AQ di Ateneo da segnalare alla Governance nell'ambito dei processi amministrativi che coinvolgono l'Area Offerta Formativa, gli Uffici Servizi Didattici dei Dipartimenti e l'Ufficio Comunicazione dei Servizi di Ateneo, ai fini della predisposizione delle informazioni relative all'offerta formativa di interesse per la componente studentesca: piani di studio, syllabi, orario delle lezioni, servizi per gli studenti e altre informazioni utili alle studentesse e agli studenti.

Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Dipartimento

Si indicano di seguito le principali attività a supporto dei processi AQ condotte dal PQA a livello di Dipartimento.

- Supporto nel monitoraggio rispetto al recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico dei Dipartimenti di Giurisprudenza e di Studi Umanistici - Lingue, Mediazione, Storia, Lettere, Filosofia (Follow up) tenuto conto delle Raccomandazioni previste nel Rapporto ANVUR di Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di studio approvato dal Consiglio Direttivo con Delibera n. 195 del 05/09/2024 (riunione del PQA del 7/10/2025con relativi Allegati).
- Promozione della cultura della qualità tramite note inviate ai Direttori (nota di Indicazioni sulla programmazione didattica per l'a.a.2026/2027, prot. n. 23710 del 09/02/2026 e nota per l'individuazione di rappresentanti degli studenti da inserire negli organi e organismi in assenza di rappresentanti eletti, prot. n. 103958 del 17/07/2026) e incontri con i principali attori dei processi AQ dei Dipartimenti (riunioni del PQA del 16/02/2026, del 17/03/2026, del 20/05/2026, del 09/06/2026 e del 30/06/2026 con i relativi Report allegati).
- Aggiornamento delle Linee Guida per la redazione, il monitoraggio e il riesame del Piano Triennale di Dipartimento (PTD) - data ultimo aggiornamento 27 novembre 2025 (riunione del PQA del 27/11/2025 con relativo Allegato).
- Supporto nel processo di definizione dei Piani Triennali di Dipartimento 2026-2028 tramite incontri con le Commissioni di Dipartimento istituite per la Pianificazione Strategica (riunione del PQA del 16/02/2026 con il relativo Report) e l'analisi dei Piani stessi, come previsto nelle relative Linee Guida (riunioni del PQA del 31/03/2026 e del 09/04/2026 con i relativi Allegati).
- Verifica del livello di aggiornamento e completezza degli indicatori disponibili nel Monitor Integrato di Ateneo (MIA) a supporto di un monitoraggio efficace e tempestivo rispetto ai punti di attenzione previsti dai Piani Triennali di Dipartimento 2026-2028.
- Predisposizione della Sintesi delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (riunione del PQA del 10/03/2026 con relativo Allegato; Senato Accademico del 24/03/2026).

- Invio di note e comunicazioni ai Direttori e relativi Delegati per rendere efficaci ed uniformi i processi di AQ (nota per l'individuazione di rappresentanti degli studenti da inserire negli organi e organismi in assenza di rappresentanti eletti prot. n. 103958 del 17/07/2026; riunione del PQA del 06/06/2025).
- Predisposizione di Linee Guida per la gestione uniforme di alcune attività rilevanti ai fini dell'AQ anche alla luce delle richieste degli studenti e delle studentesse formulate, ad esempio, nel corso degli incontri con i loro rappresentanti o tramite monitoraggi, riesami o reclami (incontro con il Consiglio degli Studenti e i Rappresentanti degli Studenti del 30/06/2026, riunione del PQA del 30/06/2026 con relativo Report).

Aree di attenzione

Il PQA continuerà a coordinare le procedure di assicurazione della qualità, a supportare e a monitorare i Dipartimenti, prestando particolare attenzione alle attività indicate di seguito.

- Continuo impegno rispetto alla promozione della cultura della qualità tramite incontri con i principali Attori coinvolti nei processi AQ dei Dipartimenti.
- Costante e sistematico presidio rispetto al recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico dei Dipartimenti di Giurisprudenza e di Studi Umanistici - Lingue, Mediazione, Storia, Lettere, Filosofia (Follow up).
- Presidio della sistematicità del processo di monitoraggio periodico dei Piani Triennali Dipartimentali 2026-2028, rispetto alla realizzazione dei target previsti con riferimento agli obiettivi strategici delle diverse linee strategiche.
- Controllo dell'adeguatezza degli indicatori per il continuo monitoraggio delle attività programmate nei PTD, ai fini di una verifica efficace e tempestiva delle criticità rispetto ai punti di attenzione previsti dai Piani Triennali di Dipartimento 2026-2028.
- Promozione di processi di informazione e di formazione dei principali attori dei processi AQ per rafforzare la capacità di monitoraggio tramite la raccolta e interpretazione degli indicatori - cruscotto ANVUR, Alma Laurea e MIA - utili alla corretta analisi delle criticità e definizione delle azioni correttive in ottica di miglioramento continuo delle attività del Dipartimento a maggiore impatto strategico.

Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Corso di Studio

Si indicano di seguito le principali attività a supporto dei processi AQ condotte dal PQA a livello di Corso di Studio.

- Supporto nel monitoraggio rispetto al recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico dei Corsi di Studio di Scienze per i Servizi Giuridici - Classe L-14, Discipline della Mediazione Linguistica per l'Impresa Internazionale e i Media Digitali - Classe L-12, International Relations - Classe LM-52, Management e Marketing Internazionale - Classe LM-77 (follow-up) tenuto conto delle Raccomandazioni previste nel Rapporto ANVUR di Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di studio approvato dal Consiglio Direttivo con Delibera n. 195 del 05/09/2024 (riunioni del PQA 06/06/2025, e del 09/06/2026).
- Monitoraggio sugli aspetti organizzativi e qualitativi relativi al servizio aggiuntivo e-learning di Ateneo tramite incontro con la Prorettrice con Delega per la Didattica e Delegata per l'e-learning (Report allegato al verbale della riunione del PQA del 20 maggio 2026).

- Monitoraggio sugli aspetti organizzativi e qualitativi relativi all'orientamento e al tutorato tramite incontro con la Delegata per l'Orientamento in ingresso, i tirocini e il tutorato (Report allegato al verbale della riunione del PQA del 9 giugno 2026).
- Supporto nel processo di definizione delle Linee Guida e dei Questionari di valutazione della didattica per i Corsi di Studio erogati in modalità mista (D.M. 1835/2024).
- Aggiornamento delle Linee Guida per la compilazione della Scheda SUA-CdS, ultimo aggiornamento 31/03/2026 (riunione del PQA del 31/03/2026).
- Supporto nella compilazione delle SUA-CdS e invio di eventuali osservazioni e suggerimenti ai Presidenti dei CdS e Referenti SUA-CdS (riunione del PQA del 8/09/2025, del 16/02/2026 e del 20/05/2026).
- Invio di note e comunicazioni ai Presidenti dei Corsi di Studio e ai Delegati per la Didattica per rendere efficaci ed uniformi i processi di AQ - Nota di Indicazioni sulla programmazione didattica per l'a.a.2026/2027, prot. n. 23710 del 09/02/2026 e Nota per l'individuazione di rappresentanti degli studenti da inserire negli organi e organismi in assenza di rappresentanti eletti, prot. n. 103958 del 17/07/2026 (riunione del PQA del 06/06/2025).
- Supporto alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) ai fini della stesura della Relazione Annuale (riunione del PQA del 27/11/2025).
- Supporto ai Gruppi AQ dei CdS ai fini della puntuale e corretta compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) e dell'eventuale Riesame Ciclico (riunione del PQA del 27/11/2025).
- Collaborazione con l'Area Qualità e Programmazione nel processo di formazione degli attori dei sistemi AQ sull'identificazione e corretto utilizzo dei dati per il monitoraggio - cruscotto ANVUR e MIA.
- Confronto sistematico con il Consiglio degli Studenti e con i Rappresentanti degli Studenti attraverso incontri periodici. In tale ambito, il 30 giugno 2026 il PQA ha promosso un incontro di approfondimento dal titolo "Il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo: il ruolo delle studentesse e degli studenti", finalizzato a valorizzare il contributo della componente studentesca nei processi di AQ. L'iniziativa ha posto particolare attenzione sull'importanza della partecipazione attiva delle studentesse e degli studenti negli organi di rappresentanza, sul ruolo dei questionari di valutazione della didattica e dei reclami e delle segnalazioni, nonché, più in generale, sul processo di accreditamento periodico in corso (riunione del PQA del 30/06/2026).
- Monitoraggio del processo di valutazione della didattica tramite la compilazione da parte della componente studentesca dei Questionari di valutazione della didattica (riunione del PQA del 10/03/2026 – punto 3). Invio di una comunicazione alla componente studentesca per sensibilizzare circa l'importanza della compilazione dei questionari di valutazione della didattica e per fornire loro indicazioni operative per superare le criticità emerse dalle Relazioni delle CPDS (e-mail del 17/04/2026).
- Presidio costante delle criticità emerse dalle Relazioni delle CPDS, attraverso attività di analisi e monitoraggio finalizzate a favorire l'individuazione, da parte dei CdS, di adeguate azioni correttive e a verificarne il successivo sviluppo nell'ottica del miglioramento continuo.
- Impegno nel verificare il rispetto della pubblicazione delle schede di insegnamento e a constatare, nel tempo, l'adeguatezza e la completezza del contenuto delle Linee guida per la compilazione dei Syllabi.
- Presidio costante sulla redazione dei Monitoraggi annuali e dei Rapporti di riesame ciclico attraverso la consueta attività di supporto ai Gruppi AQ, così come previsto nelle Linee Guida.
- Verifica dello stato di avanzamento del monitoraggio in ordine al recepimento delle raccomandazioni Panel Esperti della Valutazione (PEV) CdS LM-16 e L-41 con successiva ed opportuna comunicazione al NdV.

Aree di attenzione

Il PQA continuerà a coordinare le procedure di AQ, a coadiuvare e monitorare i Corsi di Studio, prestando particolare attenzione alle attività di seguito indicate.

- Continuo impegno rispetto alla promozione della cultura della qualità tramite incontri con i principali Attori coinvolti nei processi AQ dei Corsi di Studio.
- Costante e sistematico presidio sul recepimento delle raccomandazioni formulate dalle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV) dell'ANVUR, ai fini dell'accreditamento periodico dei Corsi di Studio di Scienze per i Servizi Giuridici - Classe L-14, Discipline della Mediazione Linguistica per l'Impresa Internazionale e i Media Digitali - Classe L-12, International Relations - Classe LM-52, Management e Marketing Internazionale - Classe LM-77 (follow-up).
- Presidio costante sugli aspetti inerenti alla Qualità della Didattica e ai Servizi offerti alla componente Studentesca attraverso incontri periodici e sistematici con i Delegati per la Didattica, l'e-learning, l'Orientamento in ingresso, i tirocini e il tutorato ed altre figure con ruoli di responsabilità inerenti alla Didattica.
- Coinvolgimento periodico della comunità studentesca, attraverso incontri con i rappresentanti, per sensibilizzare sull'importanza della partecipazione e del ruolo della rappresentanza.
- Attenzione costante del processo formativo dei principali attori dei processi AQ per rafforzare la capacità di utilizzo dei principali indicatori - cruscotto ANVUR e MIA - utili al monitoraggio in ottica di miglioramento continuo delle attività didattiche di Ateneo.
- Presidio sul processo di monitoraggio delle attività di formazione previste per i docenti proposte nell'ambito del Teaching and Learning Lab (TLL) e della rete ERUA, tramite l'organizzazione del Centro di Servizi per la Formazione Avanzata (CESFA).

Principali attività svolte dal PQA ai fini dell'AQ a livello di Corso di Dottorato

Si indica di seguito la principale attività condotta dal PQA a supporto dei processi AQ a livello di Corso di Dottorato.

Rafforzamento e diffusione della cultura della Qualità attraverso:

1. incontro con il Direttore della Scuola di Dottorato di Ateneo (SDA) in data 17/03/2026. In tale occasione è emersa l'esigenza di rafforzare il coordinamento e la standardizzazione delle procedure di AQ tra i Corsi di Dottorato e sono stati condivisi i principali contenuti del nuovo Piano Strategico di Ateneo 2026-28, più precisamente l'obiettivo 20, pag. 53, con azioni e indicatori per la misurazione dei risultati;
2. invio di promemoria ai Coordinatori dei Corsi di Dottorato per la redazione delle relazioni annuali e al Direttore della SDA per la relazione di sintesi da redigere secondo le linee guida per l'assicurazione della qualità dei Corsi di Dottorato, predisposte nel 2023 e aggiornate il 14/10/2024. Tale attività è in linea con le indicazioni del Nucleo di Valutazione rilevate nella propria Relazione annuale 2025;
3. monitoraggio delle relazioni annuali predisposte dai Corsi di Dottorato (riunione PQA del 27/11/2025) e della documentazione relativa al follow-up delle visite CEV (riunione PQA del 7/10/2025) svolte nel corso del 2024 e che hanno interessato due Corsi Dottorali (Tecnologia e Innovazione e Umanesimo e Tecnologie).

Aree di attenzione

Il PQA continuerà a coordinare le procedure di AQ, a supportare e a monitorare i Corsi di Dottorato, prestando particolare attenzione alle attività indicate di seguito.

- Continuo impegno nella diffusione della cultura della qualità per uniformare le procedure di AQ dei Corsi di Dottorato e monitorarne la concreta attuazione da parte di tutti i soggetti coinvolti (Direttore SDA, Coordinatori dei Corsi di Dottorato, Gruppi AQ dei Corsi di Dottorato, rappresentanti dei/delle dottorandi/e, personale amministrativo dell'Ufficio Servizi per la Scuola e percorsi per il Dottorato).
- Aggiornamento delle Linee Guida per l'assicurazione della qualità dei Corsi di Dottorato al fine di definire i ruoli e le relazioni dei principali attori coinvolti nei processi AQ con particolare riferimento alla SDA, ai Corsi di Dottorato e ai Dipartimenti.
- Mappatura dei gruppi AQ dei Corsi di Dottorato e loro coinvolgimento nelle attività del Presidio di Qualità.
- Incontri periodici con il Direttore della SDA, i Coordinatori dei Corsi di dottorato e i loro gruppi AQ per condividere la cultura della qualità in merito ai vari passaggi della filiera AQ, che includono la condivisione degli indicatori, le modalità del monitoraggio, la programmazione della didattica, le consultazioni con gli stakeholder, l'analisi dei risultati e le relazioni annuali.
- Monitoraggio delle principali componenti del ciclo di AQ, incluse le consultazioni con le parti interessate, la programmazione didattica, l'analisi dei risultati, tramite l'utilizzo degli appositi indicatori ANVUR, la redazione della relazione di sintesi del Direttore della SDA e delle relazioni annuali dei Corsi di Dottorato, secondo le linee guida di AQ dei Corsi di Dottorato.

Il ruolo delle studentesse e degli studenti ai fini dell'AQ

La centralità della componente studentesca costituisce un principio guida nella progettazione, nell'erogazione e nella valutazione dei percorsi formativi. In tale prospettiva, si ritiene opportuno promuovere iniziative volte a favorire una partecipazione sempre più attiva, consapevole e responsabile negli organi di rappresentanza e nei processi di AQ.
Il Presidio auspica, pertanto, che siano ulteriormente valorizzate le occasioni di confronto e di partecipazione, affinché il contributo della componente studentesca possa incidere in modo sempre più significativo sullo sviluppo delle politiche e delle azioni di miglioramento dell'Ateneo.
Il PQA continuerà a coordinare le procedure di AQ e a favorire la partecipazione della componente studentesca, prestando particolare attenzione alle attività indicate di seguito.

- Aggiornare le Linee guida per la gestione di suggerimenti, segnalazioni e reclami garantendo la tutela della riservatezza della componente studentesca.
- Valorizzare il ruolo dei rappresentanti degli studenti e sostenere la disponibilità e la continuità della funzione esercitate negli organi e organismi di AQ.
- Promuovere un dialogo più strutturato tra la componente studentesca, i Corsi di Studio, i Dipartimenti, gli organi accademici e le strutture amministrative, favorendo occasioni periodiche di confronto e partecipazione ai processi di miglioramento.
- Migliorare l'accessibilità alle informazioni relative ai rappresentanti degli studenti e ai tutor, rafforzandone la visibilità nei siti web dei Dipartimenti e dei Corsi di Studio.
- Avviare una riflessione sulle modalità di valorizzazione dell'impegno dei rappresentanti degli studenti, anche attraverso forme di riconoscimento delle competenze maturate nello svolgimento del proprio ruolo (oltre al riconoscimento di open-badge).

Nucleo di Valutazione

Il PQA ritiene che il consolidamento di una collaborazione strutturata e partecipata con il NdV sia cruciale per il rafforzamento del Sistema di AQ di Ateneo.
In tale prospettiva, il PQA, cui compete il coordinamento dell'attuazione delle politiche per la qualità, opera in stretta sinergia con i docenti, i Corsi di Studio, i Dipartimenti, i Corsi di Dottorato e la Governance, che sono chiamati a realizzare le azioni programmate e a definire le azioni correttive individuate attraverso le attività di monitoraggio.
La collaborazione tra PQA e NdV, fondata sul confronto periodico, sullo scambio di informazioni e sulla condivisione delle evidenze emerse dalle rispettive attività, costituisce pertanto un presupposto fondamentale per promuovere lo sviluppo di un sistema di AQ partecipato e orientato al miglioramento continuo.

Nell'ambito di detta collaborazione, al fine di rafforzare il Sistema di AQ di Ateneo, il PQA si impegna a svolgere le attività indicate di seguito.

- Assicurare la presa in carico delle indicazioni e dei suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale del NdV, promuovendo momenti di analisi e confronto finalizzati all'individuazione di eventuali azioni di miglioramento.
- Sollecitare l'analisi dei contenuti della Relazione del NdV nei Consigli di CdS e nei Collegi dei docenti dei Corsi Ph.D per un'attenta lettura dei contenuti e degli aspetti considerati rilevanti nella gestione dei Corsi.
- Monitorare l'attuazione delle azioni di miglioramento individuate a seguito delle attività di riesame e monitoraggio, svolte dai Corsi di Studio, Dipartimenti, Corsi di Dottorato e dalla Sede.
- Contribuire alle attività di follow-up connesse ai processi di accreditamento periodico, attraverso il supporto alla raccolta delle evidenze e alla verifica dello stato di avanzamento delle azioni intraprese.
- Partecipare agli audit interni della Sede, dei Dipartimenti, dei Corsi di Studio e dei Corsi di Dottorato, attraverso il supporto alla raccolta delle evidenze e alla verifica dello stato di avanzamento delle azioni intraprese.

Linee programmatiche del PQA

Supporto nell'autovalutazione, valutazione e riesame della Sede, dei Dipartimenti, dei CdS e dei Dottorati di Ricerca.

- Coordinamento degli strumenti, dei tempi e delle attività di monitoraggio e riesame a livello di Sede, CdS, Dipartimento e Corsi di dottorato (Piano Strategico di Ateneo, Scheda di Monitoraggio Annuale, Rapporto di Riesame ciclico, Piano Triennale di Dipartimento, attività delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e SUA-CdS).
- Supporto al NdV nel follow-up ai fini dell'accreditamento periodico della Sede, dei CdS, dei Dipartimenti e dei Corsi di dottorato.
- Costante e graduale rilettura e revisione delle Linee guida e della documentazione a sostegno dei processi di autovalutazione, valutazione e riesame con l'ausilio dell'Ufficio Assicurazione Qualità, per consentire un adeguato supporto metodologico e operativo.
- Promozione della cultura della qualità tramite attività di formazione e informazione a supporto dei CdS, dei Dottorati di Ricerca, dei Dipartimenti e delle CPDS.

Coordinamento e supervisione nelle attività di monitoraggio del Sistema di AQ dell'Ateneo.

- Supervisione delle attività di monitoraggio svolte dai CdS, dai Corsi di dottorato, dalle CPDS, dai Dipartimenti per sostenere l'efficacia del Sistema di AQ.
- Trasmissione al NdV di tutte le informazioni prodotte tramite il coordinamento delle attività di monitoraggio utili ai fini della verifica del corretto funzionamento del sistema AQ di Ateneo.
- Sensibilizzazione alla partecipazione attiva della componente studentesca in tutti gli organi di rappresentanza con incontri periodici e adeguati processi informativi.

Gestione dei reclami

Il PQA gestisce la procedura dei reclami. Relativamente al periodo considerato si possono riassumere in forma tabellare le seguenti risultanze:

OGGETTO	Nr	%
1. Aspetti relazionali e/o competenze	2	3%
2. Servizi e informazioni	12	20%
3. Strutture e logistica	1	2%
4. Didattica	43	73%
5. Altro	1	2%
TOTALE	59	**100%**

Le segnalazioni e i reclami gestiti dal PQA hanno avuto ad oggetto tematiche relative per lo più alla didattica e ai servizi/informazioni, in particolare.

- Servizi e informazioni – vengono evidenziate in generale difficoltà a reperire informazioni, criticità legate alla carriera degli studenti e alla procedura di ammissione degli studenti internazionali.
- Didattica – le segnalazioni in questione, delle quali 23 anonime, hanno riguardato generalmente problematiche relative alla prenotazione e/o verbalizzazione online degli esami, lo svolgimento degli stessi e, in un solo caso, il ritardo nella comunicazione degli esiti degli esami. Numerose segnalazioni convergenti su una problematica di rilievo, hanno riguardato la frequenza obbligatoria propedeutica (non prevista) al sostenimento dell'esame di valutazione di lingua inglese.
- Strutture e logistica – un'unica segnalazione ha riguardato generalmente la pulizia di alcune sedi dell'Ateneo.
- Aspetti relazionali e/o competenze – le segnalazioni hanno riguardato il comportamento adottato da personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.
- Altro – un'unica segnalazione ha riguardato la mancata pubblicazione del nominativo di un docente nel sito del Dipartimento.

Tutte le segnalazioni sono state prese in carico dal PQA e condivise con gli organi/soggetti responsabili; sono state intraprese azioni idonee volte alla corretta risoluzione, monitorandone l'efficacia nei tempi previsti.
Merita di essere evidenziato che talvolta gli studenti utilizzano lo strumento della segnalazione quale ultimo rimedio, in conseguenza a difficoltà di contattare o ricevere risposte dagli uffici competenti. In tal caso il PQA funge da tramite e provvede ad inoltrare le varie richieste alle strutture di riferimento.

Lo strumento delle segnalazioni e reclami, utilizzato per lo più da studentesse e studenti, rimane comunque fondamentale per avere contezza dell'efficienza ed efficacia dei servizi, fornendo spunti importanti per conseguire il miglioramento continuo. Il PQA raccomanda sempre alle strutture coinvolte, nella risoluzione delle segnalazioni, di rendere sistemiche le azioni avviate in modo da consolidare il buon andamento dell'amministrazione.
Il PQA rileva altresì la pronta risposta di tutti gli interessati, dai Direttori di dipartimento, ai responsabili amministrativi delle strutture, volta a risolvere tempestivamente le criticità emerse, segnale che conferma l'efficacia dello strumento. Anche il numero contenuto di segnalazioni e reclami fornisce un feed-back incoraggiante all'Ateneo.