

PIANO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA' DELLA DIDATTICA

<i>Codice del Documento</i>	<i>E4</i>
<i>Approvato dal PQA in data</i>	<i>30 giugno 2017</i>
<i>Emanato da</i>	<i>PQA</i>

Sommario

CAPITOLO 1 - INFORMAZIONI GENERALI	4
1.A Obiettivi del documento.....	4
1.B Termini e definizioni.....	5
1.C Modalità aggiornamento del presente documento.....	7
1.D Lista di distribuzione del documento	8
1.E Gestione documentale.....	9
1.F Documenti di riferimento	9
CAPITOLO 2 ORGANIZZAZIONE DELL'ATENEO	10
2.A Analisi di contesto	10
2.B Il posizionamento	13
2.C La mission.....	16
2.D Le linee strategiche.....	17
2.E Struttura organizzativa dell'ateneo	18
2.F Politica della qualità.....	19
2.G Documenti di riferimento.....	24
CAPITOLO 3 IL PROCESSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'	25
3.A Attori del sistema qualità	25
3.B Funzionamento del sistema.....	30
3.C Mappa del processo di assicurazione qualità.....	34
3.D Tabella dei documenti rilasciati.....	34
3.E Documenti di riferimento	37
CAPITOLO 4 - I PROCESSI DI RIFERIMENTO.....	38
Processo P1: Progettazione e sviluppo della didattica	38
P1.a Modello didattico e scelte docimologiche	38
P1.b Progettazione dei percorsi.....	39
P1.c Analisi della domanda e consultazioni	39
P1.d Accredитamento Iniziale dei corsi di Studio.....	41
P1.e La Scheda SUA.....	41
P1.f Modalità di copertura dei requisiti minimi di docenza e di tutoraggio	41
P1.g Documenti di riferimento	41

Processo P2: Erogazione del servizio formativo.....	41
P2.a.La piattaforma didattica.....	41
P2.b La progettazione didattica.....	42
P2.c L'erogazione della Didattica Erogrativa.....	43
P2.d L'erogazione della Didattica Interattiva.....	43
P2.e Tirocinio ed esperienze internazionali.....	43
P2.f Le modalità di accertamento dei risultati.....	44
P2.g Documenti di riferimento.....	45
Processo P3: Servizi alla didattica.....	45
P3.a Orientamento in ingresso.....	45
P3.b Orientamento in itinere.....	46
P3.c Immatricolazione e gestione della carriera.....	48
P3.d Orientamento in uscita e servizi per il lavoro.....	48
P3.e Documenti di riferimento.....	49
Processo P4: Monitoraggio, valutazione e riprogettazione.....	49
P4.a Descrizione del processo.....	49
P4.b La gestione delle non conformità e delle azioni di miglioramento.....	49
P4.c Documenti di riferimento.....	52

CAPITOLO 1 - INFORMAZIONI GENERALI

1.A OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

L'obiettivo principale del documento è quello di fornire le linee guida per l'Assicurazione della Qualità della formazione dell'Universitas Mercatorum al fine di far crescere e promuovere la cultura della qualità tra tutti i "protagonisti" dell'Ateneo.

Partendo da questa premessa, nel documento viene descritto il rapporto tra la Strategia definita dagli Organi di governo e il ciclo della sua performance, inteso come un processo di miglioramento continuo che investe l'Ateneo dalle strutture della didattica alla ricerca, al personale tecnico amministrativo. Il nesso tra strategia e performance si esplicita come collegamento tra la prospettiva di sviluppo dell'Ateneo, presentato nel Piano Strategico, e le politiche adottate per:

- definire i propri obiettivi in termini di miglioramento dei servizi e sviluppo di nuovi progetti;
- monitorare l'andamento degli obiettivi e le conseguenti azioni;
- individuare le azioni correttive;
- valutare i risultati raggiunti.

Nel documento è illustrato un sistema strutturato ed integrato di principi, meccanismi e procedure che tendono a indirizzare le azioni e i comportamenti di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli di responsabilità accademica e organizzativa dell'Ateneo nel perseguimento degli obiettivi istituzionali, ponendo massima attenzione alla qualità dei processi e dei risultati e al soddisfacimento delle esigenze di tutti i principali stakeholder, a partire dagli studenti.

In altri termini, in esso è descritto il sistema di responsabilità che regolamentano l'istituzione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di garantire alle parti interessate, esterne ed interne all'Ateneo, servizi adeguati alle relative aspettative e di attivare azioni di miglioramento continuo dell'organizzazione stessa.

Il principio ispiratore del documento è declinare le politiche e le procedure della qualità non tanto rispetto a criteri astratti, quanto nell'impegno ad attuare azioni concrete che si traducano in obiettivi di buona qualità per l'Istituzione, per le persone che vi lavorano e studiano, per il contesto economico e sociale in cui opera l'Ateneo, in coerenza con gli indirizzi che l'Ateneo ha definito in base alla propria identità nel Piano Strategico.

Nel quadro dei processi di riorganizzazione, il presente documento ha, altresì, l'obiettivo di presentare le nuove direttrici dello sviluppo che l'Ateneo sta vivendo dall'ottobre 2015, e cioè dalla sottoscrizione dell'accordo di Joint venture con il Gruppo Pegaso, al fine di riportare Universitas Mercatorum al suo ruolo originario di istituzione con la missione di diffusione della conoscenza e sviluppo del sistema economico, sociale e culturale mediante la crescita del capitale umano.

Tale riorganizzazione si sta concretizzando con modifiche di paradigma nei criteri di reclutamento e valorizzazione delle risorse umane, nella progettazione delle attività

didattiche e di ricerca, nel ripensamento delle strutture, nell'intenzione di un'apertura sui territori rispetto ai quali esprimere il valore della didattica.

In sintesi, scopo del documento è:

- descrivere la struttura organizzativa e il sistema di responsabilità;
- definire uno strumento di riferimento per la rappresentazione delle relazioni tra le varie Unità che compongono l'Ateneo e il Sistema di Assicurazione della Qualità della didattica;
- presentare il funzionamento del Sistema Qualità, i processi di cui si compone e le relative procedure di sistema;
- descrivere il sistema di pianificazione e controllo seguiti dall'Ateneo anche in termini di rilevazione della customer satisfaction e di attuazione di un processo di miglioramento continuo dell'organizzazione, sulla base degli indicatori standard e dei dati elaborati dal sistema informativo.

Alla luce di quanto sopra questo documento, che contiene anche l'indicazione dei documenti di riferimento per ciascuna attività di Ateneo, diventa il "Manuale di Assicurazione della Qualità della Didattica": un unico documento in cui tutti i processi della didattica e i correlati documenti di riferimento sono indicati e censiti.

Per l'Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione esiste un analogo documento di pertinenza.

1.B TERMINI E DEFINIZIONI

Al fine di dare giuste definizioni ai termini utilizzati nel documento e per evitare ambigue interpretazioni, si riporta la seguente tabella.

Schema 1 - Termini e Definizioni

Termine	Definizione
Processo	Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
Procedura	Indicazione delle modalità attraverso appositi documenti che determinano le modalità attraverso cui devono essere eseguite attività, indicando le modalità esecutive, le responsabilità e la relativa modulistica
Procedure Operative Qualità POQ	Forniscono la sequenza delle istruzioni operative da eseguire per realizzare il servizio in modo da soddisfare i requisiti impliciti ed espliciti richiesti dagli utenti
Indicatori di efficienza	Indicatori del DM 544/2007 sulla qualità,

Termine	Definizione
	efficienza, efficacia dei CdS
AVA (Autovalutazione-Valutazione-Accreditamento)	Ha l'obiettivo di verificare e garantire la qualità della didattica e della ricerca negli Atenei, attraverso il modello di Assicurazione della Qualità (AQ)
Sistema Camerale	Il Sistema Camerale italiano è un universo composto da Camere di Commercio competenti per territorio, Unioni Regionali, sedi distaccate, Centri Estero Regionali, Camere di Commercio Italiane all'Estero, Aziende speciali, Eurosportelli ed oltre mille partecipazioni in infrastrutture, società, consorzi ed altri organismi. La missione delle Camere di Commercio è quella di curare gli interessi generali del sistema produttivo, promuovendo lo sviluppo locale, la trasparenza e la regolazione del mercato, garantendo il raccordo del sistema delle imprese con le amministrazioni pubbliche.
Soggetto Promotore	Si tratta della Unimerca srl. Società pubblico-privata che sostiene e promuove a livello finanziario le attività statutarie di "Universitas Mercatorum".

Per le definizioni che seguono si rimanda al capitolo 2. *Definizioni e glossario* delle **Linee Guida Ava 2.0** di ANVUR (http://www.anvur.it/attachments/article/1039/LG_AVA_2017_05_05.pdf)

OBIETTIVI E PROCESSI

Assicurazione della Qualità (AQ) - Qualità - Politiche

ISTITUZIONI E ATTORI

Ateneo o Istituzione accademica o Sede - Comitato di indirizzo/Consulta delle parti interessate - Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) - Corso di Studio (CdS) - Corso (prevalentemente) convenzionale - Corso (prevalentemente) a distanza (o telematico) - Corso di Laurea - Corso di Laurea Magistrale - Corso di Laurea a Ciclo Unico - Dipartimento - Nucleo di Valutazione (NdV) - Portatore di interesse/parte interessata (stakeholder) - Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) - Struttura di Raccordo - Tutor

PROCEDURE, REQUISITI E STRUMENTI

Accreditamento - Accreditamento iniziale - Accreditamento periodico - Commissione di Esperti per la Valutazione (CEV) - Condizione - Esperti disciplinari - Esperti di sistema - Esperti studenti - Esperti telematici - Giudizio - Indicatori di qualità - Indicatori quantitativi - Raccomandazione - Requisiti di Qualità - Prassi meritoria

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA DIDATTICA

Ambiti disciplinari - Tipi di attività formative (TAF) - Aree tematiche - Attività formative - Competenze - Curriculum - Didattica erogata - Didattica programmata - Didattica erogata in presenza - Didattica erogata per via telematica - Learning Management System (LMS) - Obiettivi formativi specifici del CdS - Percorso formativo - Profilo culturale e professionale - Risultati di apprendimento attesi - Sbocchi occupazionali - Single sign on - Syllabus

DOCUMENTI

Carta dei servizi - ESG 2015 - Linee strategiche di Ateneo / Piano strategico di Ateneo - Ordinamento didattico del Corso di Studi - Piano triennale di Ateneo - Prospetto di sintesi - Rapporto ANVUR sull'accREDITamento - Scheda di Monitoraggio annuale - Rapporto di Riesame ciclico

1.C MODALITÀ AGGIORNAMENTO DEL PRESENTE DOCUMENTO

L'attività di aggiornamento del documento è di competenza del Presidio della Qualità, il quale una volta l'anno - di norma prima dell'inizio dell'Anno Accademico - verifica che i processi avviati e le conseguenti procedure siano stati rispettati e siano ancora attuali.

Alla base vi è un processo che richiede attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo la qualità tramite:

- la definizione della politica e obiettivi della qualità;
- la pianificazione della qualità;
- il controllo della qualità;
- l'assicurazione della qualità;
- il miglioramento della qualità.

A tal fine, ogni attività rientrante nel perimetro del sistema di Assicurazione Qualità interno è presidiata in modo adeguato attraverso percorsi iterativi e sequenziali di pianificazione, azione, misurazione e verifica, retroazione e valutazione (sul modello del "Ciclo PDCA - Plan/Do/Check/Act")¹ che permettono di creare le condizioni per ottenere il pieno controllo di tutti gli elementi che ne determinano la qualità finale e consentono di garantire una costante tensione al miglioramento delle performance attraverso cicli di aggiustamento successivi. L'orientamento complessivo dei metodi e delle procedure del sistema di Assicurazione Qualità supporta il ciclo di monitoraggio, analisi e intervento che

¹ o ciclo o ruota di Deming è lo strumento di miglioramento continuo di un sistema

investe tutti gli ambiti di attività dell'azione universitaria.

Il ciclo di miglioramento continuo si applica, in particolare, ai seguenti aspetti e/o componenti fondamentali alla base dell'azione universitaria:

- approvazione, monitoraggio e revisione periodica dei corsi di studio;
- modalità e criteri di valutazione degli studenti e verifica di una loro applicazione organica e coerente;
- modalità di assicurazione della qualità dei docenti, finalizzate ad accertarne e garantirne la qualificazione e la competenza sia per l'insegnamento sia per l'attività di ricerca attraverso rigorose procedure di monitoraggio e valutazione;
- risorse, infrastrutture, dotazioni tecnologiche e altri strumenti messi a disposizione di studenti e docenti per favorire la creazione di un ambiente di apprendimento efficace e per supportare in modo adeguato i processi didattici;
- sistema informativo in grado di assicurare, in modo tempestivo e affidabile, la raccolta, l'elaborazione, l'analisi e l'utilizzo dei dati e delle informazioni occorrenti per un'efficiente ed efficace gestione delle attività formative e di ricerca.

La metodologia che guida il processo di mantenimento e miglioramento continuo si concretizza pertanto in un'azione ciclica basata sulla reiterazione sequenziale delle seguenti quattro fasi che costituiscono il cosiddetto ciclo PDCA:

1. **plan**: pianificare, ovvero analizzare e descrivere il processo attuale, misurare le sue prestazioni, fissare degli obiettivi misurabili, individuare le possibili alternative per raggiungere questi obiettivi, valutare le alternative, pianificare l'applicazione delle scelte fatte. La fase di plan confluisce nella definizione del piano operativo.
2. **do**: dare attuazione al piano e controllo delle attività;
3. **check**: verificare i risultati, confrontandoli con ciò che è stato pianificato, e misurare scostamento tra i risultati ottenuti e gli obiettivi prefissati;
4. **act**: adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi e per ridurre eventuali scostamenti tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti.

1.D LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL DOCUMENTO

Di seguito è presentata la tabella che evidenzia tutte le tipologie di utenza interna ed esterna interessate ai servizi e alle attività dell'Ateneo e il loro coinvolgimento nella messa a punto, gestione e distribuzione del presente documento:

Schema n. 2 - Lista distribuzione documento

Portatore di interesse/stakeholder	Capitoli del Piano della Qualità della didattica
Organi di governo	Tutti
CPDS	Tutti
PQA	Tutti
NVA	Tutti

Portatore di interesse/stakeholder	Capitoli del Piano della Qualità della didattica
Organizzazioni scientifiche	1 - 2 - 3
Collettività	1 - 2 - 3
Istituzioni locali	1 - 2 - 3
Istituzioni nazionali	1 - 2 - 3
Imprese	Tutti
Partner	1-2-3
Studenti	Tutti
Docenti di ruolo	Tutti
Tutor	Tutti
Docenti contratto	Tutti
Parti economiche e sociali	1-2-3

1.E GESTIONE DOCUMENTALE

La gestione dei flussi documentali è l'insieme di funzionalità che consentono di gestire e organizzare la documentazione ricevuta e prodotta dall'amministrazione. Consente la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici.

La gestione documentale comporta l'analisi e la valutazione per singoli paragrafi, articoli, punti di attenzione, di tutta la documentazione alla base del Piano della Qualità, oltre ai documenti obbligatori per il Sistema AVA. Tale attività è di competenza del Direttore Generale che provvede altresì alla loro conservazione.

La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi consente inoltre la conservazione e la fruibilità dei documenti in cartelle apposite create all'interno del nostro server e nel nostro sito.

In ogni capitolo inoltre si indicano i relativi documenti divisi tra O (obbligatori), E (essenziali) e S (di supporto), secondo la declaratoria AVA 2.0. Tramite questo sistema è stato inoltre creato un quadro sinottico che permette di reperire e consultare i documenti categorizzati per "codice documento", tipologia, pubblicazione sul sito e codice requisito di qualità.

1.F DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

 Elenco della documentazione del Sistema di Assicurazione della Didattica

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

CAPITOLO 2 ORGANIZZAZIONE DELL'ATENEO

2.A ANALISI DI CONTESTO

Per descrivere il sistema di Assicurazione Qualità dell'Ateneo il Piano della Qualità deve partire dall'analisi del contesto in cui si trova ad operare Universitas Mercatorum sia in ambito nazionale che internazionale al fine di individuare il posizionamento che l'Ateneo intende assumere in tale contesto. Tale analisi si presenta come propedeutica alla definizione della missione e delle relative linee strategiche.

Le Open University rappresentano una realtà consolidata nel mondo anglosassone, dove sono nate per favorire un più ampio accesso alla formazione universitaria, anche attraverso l'uso di tecnologie avanzate. In Italia, il D.M. del 17.04.2003 del MIUR ha definito i criteri e le procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle Università statali e non statali e delle istituzioni universitarie abilitate a rilasciare titoli accademici.

Il Report della Commissione Europea dell'ottobre 2014 su «New modes of learning and teaching in higher education» indica che nei successivi 10 anni l'e-learning sarebbe cresciuto 15 volte andando a rappresentare il 30% dell'offerta educativa. In Italia gli studenti telematici sono il 2% della popolazione studentesca universitaria (circa 43.400 nel 2013/2014).

Si contano 11 atenei telematici riconosciuti dal MIUR: UniNettuno, UniPegaso, eCampus, UniMarconi, Universitas Mercatorum, San Raffaele, Niccolò Cusano, Unitelma Sapienza, Leonardo da Vinci, Giustino Fortunato, Italian University Line.

- 5 delle università elencate hanno sede a Roma
- 9 hanno la Facoltà di economia,
- 1 (oltre Universitas Mercatorum) ha attivato una laurea in Scienze del turismo.
- Il 37% degli iscritti ha più di 40 anni ed il 29% più di 31 anni
- 4 università detengono più dell'88% del mercato (dati 2013/2014), con un numero medio di studenti delle Università Telematiche più grandi pari a circa 10.000 mila studenti.

Negli Stati Uniti gli studenti che hanno fruito di corsi di Laurea solo online sono:

- 2,6 milioni (12% della popolazione studentesca), nei corsi di primo livello (undergraduate);
- 0,6 milioni (22% della popolazione studentesca), nel segmento lauree di secondo livello e master universitari (graduate).

La crisi economica ha aumentato la domanda formazione ma ridotto le possibilità economiche e di tempo. Negli Stati Uniti, nel 2012 su 21,14 milioni di studenti il 13,3% circa ha frequentato corsi on-line. Il dato sale al 22% nell'area "graduate".

Alcune delle principali università telematiche all'estero sono di proprietà delle Camere di commercio.

- In Turchia la TOBB ETU (fondata dall'Unione delle Camere di commercio turche) è la migliore università del paese ed in quasi cinque anni ha già formato 2.000 studenti.
- In Austria la Camera di Commercio di Vienna ha creato la MODUL University, inserita in una rete di 15 Università del mondo.

Anche in Europa l'Open University ha trovato ampia diffusione giungendo a contare oltre 200.000 studenti nelle prime università.

- In Spagna nasce la Universidad Nacional Education a Distancia e poi l'Universidad Oberta de Catalunya,
- in Germania viene riconosciuta la FernUniversität,
- in Francia il Centre National d'Enseignement à Distance,
- in Olanda l'Open Universiteit Nederland,
- in Portogallo l'Universidade Aberta
- in Grecia l'Open Hellenic University, ecc.

Sulla base di una analisi di benchmark, sono riportate nella tabella 1.4 alcune principali differenze tra il modello on line italiano prevalente rispetto a quello internazionale, dalle quali possiamo arrivare ad una sintesi dell'analisi di contesto tramite lo strumento della SWOT ANALYSIS

Schema n. 3 - Caratteristiche Modelli delle Open University

<i>Modello Italiano prevalente</i>	<i>Modello Internazionale</i>
➔ Offerta ampia, ma poco specializzata	➔ Offerta ampia e specializzata dei corsi
➔ Penetrazione di mercato "di massa"	➔ Penetrazione di mercato alta sia "di massa" che "di alta gamma"
➔ Scarsa attrattività delle migliori risorse umane	➔ Qualità risorse umane medio/alta
➔ Attenzione ai servizi di prossimità per lo studente	➔ Progetto educativo innovativo
➔ Scarsa selettività percorsi formativi	➔ Selettività percorsi formativi
➔ Strumenti informatici di seconda generazione	➔ Strumenti informatici di terza generazione

Schema n . 4- Analisi Swot di Universitas Mercatorum

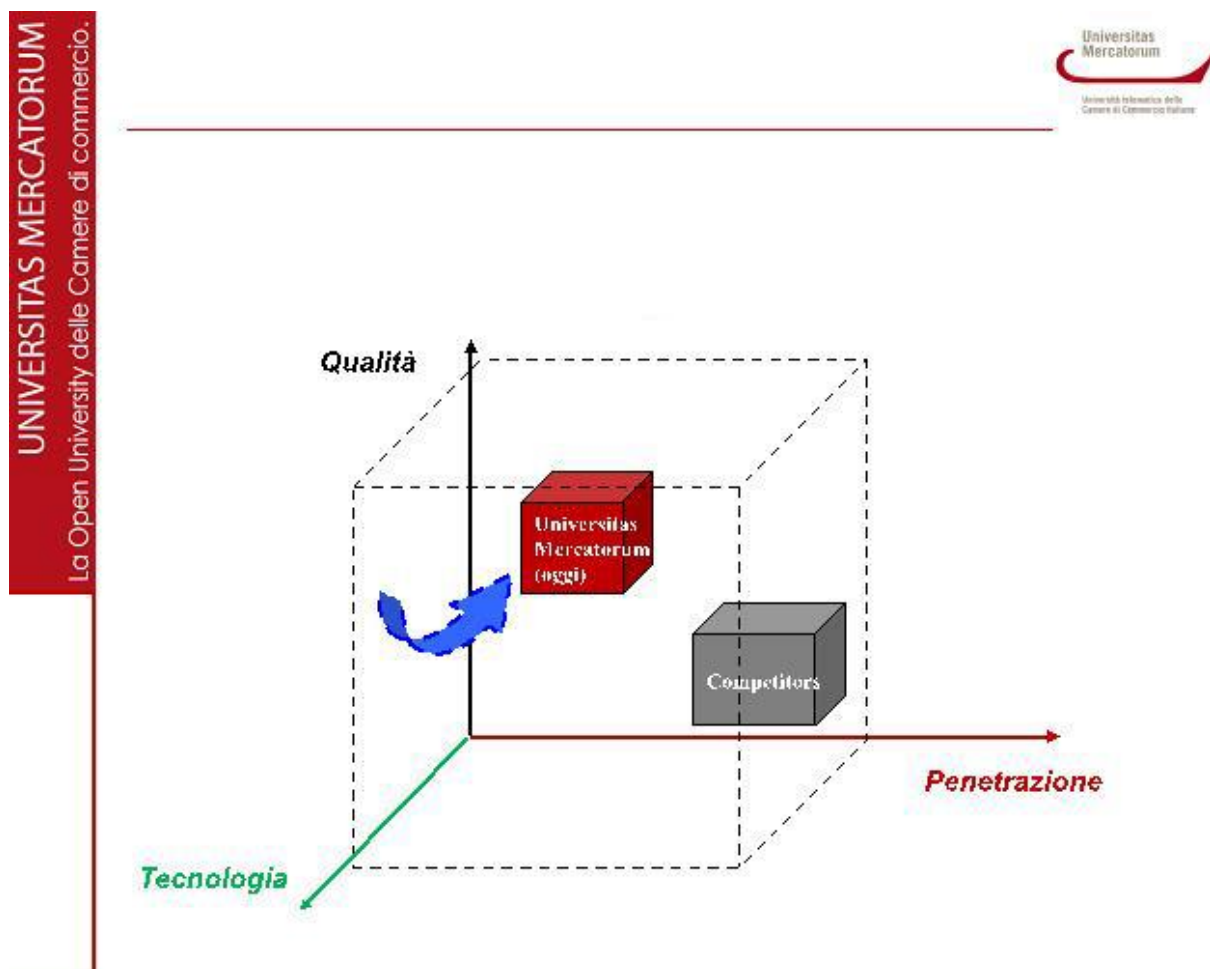
SWOT

	HELPFUL (for your objective)	HARMFUL (for your objective)
INTERNAL (within organisation)	Strengths <ul style="list-style-type: none"> - Verifiche positive prima del Ministero e poi dell'ANVUR - Elevata qualificazione corpo docente - Forte legame con i territori nazionali ed internazionali e con le imprese. - Esami presso molte sedi - Modello docimologico e Didattica Interattiva - Post laurea coerente con le richieste di professionalità specifiche. 	Weaknesses <ul style="list-style-type: none"> - Limitato numero corsi di studio - Ritardi politica di marketing e comunicazione - Limitato numero studenti - Difficoltà di attrazione di una Biblioteca digitale - Non adeguata attività di tutoraggio - Sistema Informativo da completare in coerenza con le potenzialità della piattaforma - Parziale sviluppo delle Strategie di Internazionalizzazione
EXTERNAL (outside organisation)	Opportunities <ul style="list-style-type: none"> - E-learning come modalità formativa del futuro. - Aumento di studenti di età più bassa rispetto alla media delle telematiche (37% ha più di 40 anni). - Potenzialità non sfruttate nell'ambito della formazione post laurea alle imprese. - Offerta formativa coerente con esigenza della domanda (fonte dati Excelsior). - Il mercato dell'E-learning universitario nel mondo è in crescita e non è legato al valore legale del titolo di studio. - Buona performance nella ricerca e terza missione 	Threats <ul style="list-style-type: none"> - Buona penetrazione del mercato da parte dei concorrenti. - Ampia offerta da parte dei concorrenti di corsi post laurea. - Visione, valutazione, immagine di "seconda scelta" delle Università telematiche rispetto alle Università tradizionali

2.B IL POSIZIONAMENTO

Schema n. 5 - Matrice di Abell

Universitas Mercatorum sceglie di posizionarsi con un modello diverso rispetto a quello "italiano prevalente". Un modello orientato alla diffusione della cultura della qualità, all'attrattività dei CdS, alla efficienza e innovazione delle tecnologie utilizzate, alla selettività di tutti gli attori dell'Ateneo. In uno spazio ideale Universitas Mercatorum propone di collocarsi in uno spazio come il seguente:



Pertanto, il modello educativo si basa sul passaggio *dal lifelong learning al lifewide learning*, superando il deficit di interattività del tradizionale insegnamento a distanza, grazie alle nuove tecnologie web, e attraverso quattro principi base:

- ✓ flessibilità negli orari e nei luoghi della fruizione di contenuti sempre disponibili;
- ✓ personalizzazione dei percorsi formativi con moduli (learning objects) dedicati aggregabili e fruibili a scelta, la cui varietà è favorita dall'asincronia

- tra produzione e fruizione, nonché dall'estensione illimitata del mercato raggiungibile;
- ✓ interattività tra docenti, studenti e mondo esterno attraverso lo sviluppo di un virtual campus e di learning communities;
 - ✓ cooperazione tra gli studenti e con il mondo esterno (associazioni di categoria ed istituzioni), anche tramite strumenti di social networking.

Il modello educativo verso cui tendere deve promuovere la partecipazione e la costruzione della conoscenza collettiva attraverso un approccio interdisciplinare, immerso nei processi sociali, diffuso nello spazio e nel tempo, basato non solo sull'insegnamento tradizionale e sull'interazione uno-a-molti, ma anche sull'interazione molti-a-molti, potenziando capacità di problem-solving, partecipazione allo sviluppo di progetti, creazione congiunta di prodotti, discussione ed investigazione.

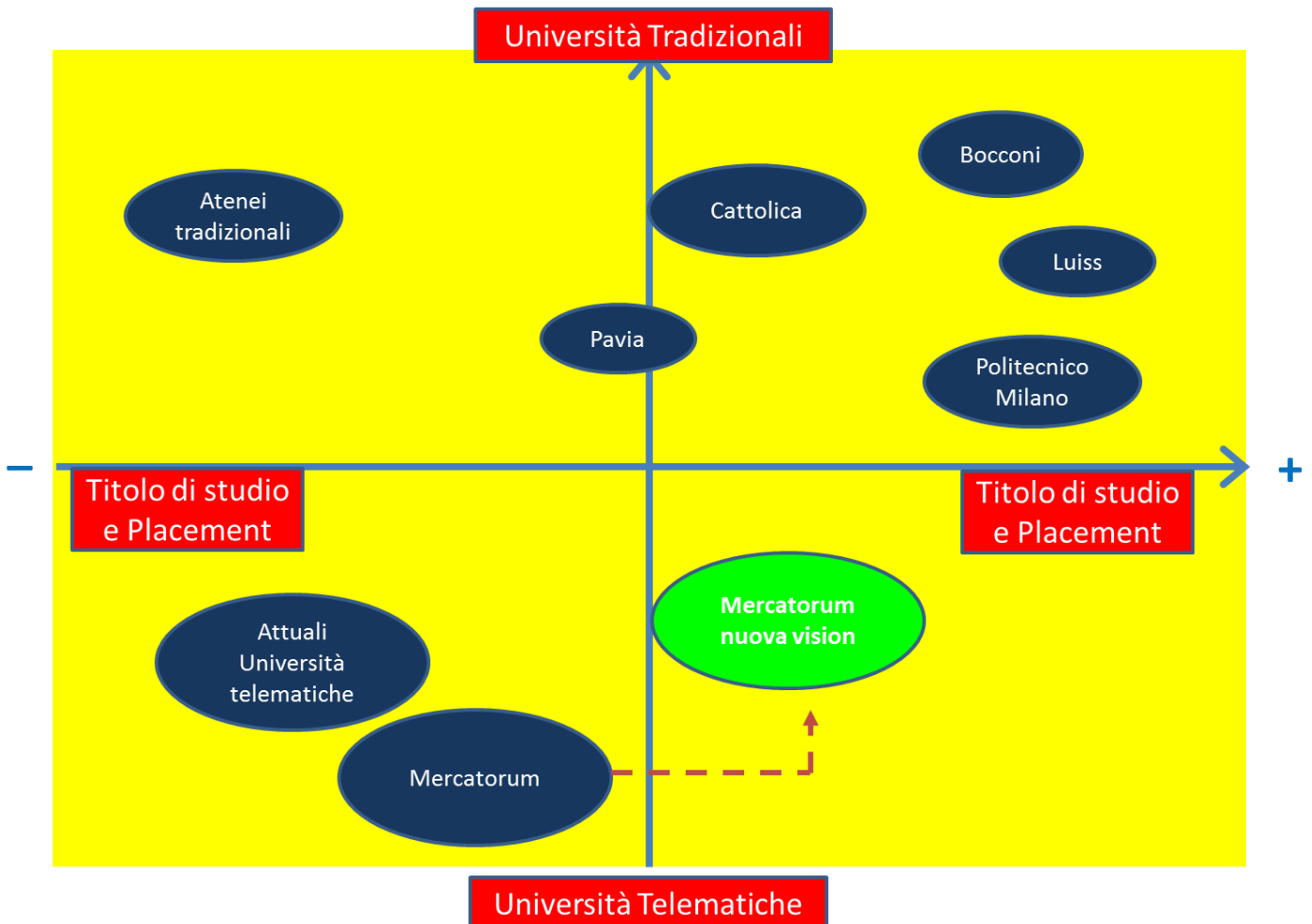
L'obiettivo del modello è l'ottimizzazione dell'attenzione e della creatività, impoverite dall'*overload informativo*, fenomeno figlio della diffusione del web, contraddistinto da eccesso di informazioni che si rivela poco utile per assumere una decisione. L'e-learning, evolvendo in mobile learning (m-learning) e ubiquitous learning (u-learning), può offrire una ricchezza di contenuti e una varietà di modalità di fruizione impensabili per la formazione "in presenza", rispetto alla quale è complementare, sia come prodotto che come mercato, ma non secondario.

Le principali caratteristiche del modello sono riassumibili nei seguenti punti:

- materiali didattici espressamente progettati per l'e-learning, tali da supportare le potenzialità delle nuove tecnologie, integrandosi con altri tipi di learning objects multimediali ottenuti sul web o creati dagli studenti stessi.
- guida e supporto agli studenti e tra gli studenti, ad alta interattività, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, favorendo livelli elevati di personalizzazione.
- tecnologia di frontiera (III generazione).
- fruizione semplice, continua, interattiva, tale da incentivare processi comunicativi tra gli studenti attraverso lavoro di squadra, situazioni di apprendimento, discussione e presentazione d'idee.
- penetrazione commerciale dell' "alta gamma".
- Investimenti di marketing per promuovere un'Università on-line di prestigio, connessa al mondo del lavoro, che sfrutta le tecnologie per un servizio volto a chi richiede prodotti di "alta gamma", ma predilige il canale on-line.

Universitas vuole inoltre, data la sua vocazione e la sua vicinanza al Sistema Camerale, collocarsi in posizione strategica rispetto ad altre Università Telematiche (e competere altresì con le principali Università Tradizionali), per i suoi collegamenti con il mondo del lavoro per gli studenti e per i servizi di Placement.

Schema n. 6 – Mappa di posizionamento



Quello illustrato è il posizionamento strategico dell'Ateneo nel breve-medio periodo, mentre è in corso l'elaborazione di una strategia di medio-lungo periodo che vede espandere l'attività di formazione blended o non telematica soprattutto nei servizi formativi di lifelong learning, strettamente mirati ad interventi connessi alla cultura di impresa e dei principali fenomeni economico-sociali.

Coerentemente con questo obiettivo sono stati attivati i seguenti strumenti:

- Stage garantito Universitas Mercatorum (<http://www.unimercatorum.it/cariere/stage-garantito/>)
- Servizio di Job Placement (<http://www.unimercatorum.it/cariere/job-placement/>)
- Servizio Business Lab "Fai della tua tesi di laurea la tua idea di business" (<http://www.unimercatorum.it/cariere/business-lab/>)

Essendo inoltre Universitas Mercatorum l'Università delle Imprese e data la sua vocazione, gli investimenti in ricerca e terza missione saranno totalmente concentrati su tematiche e servizi complementari al percorso in uscita dei CdS. Questo permetterà maggiormente a Universitas Mercatorum di raggiungere quel requisito di qualità dei percorsi formativi che l'ente si è prefissato e che genererà il vantaggio competitivo pianificato rispetto agli stessi CdS delle altre Università.

2.C LA MISSION

La mission dell'Ateneo è quindi lo sviluppo del sistema economico, sociale, culturale mediante la crescita del capitale umano e la valorizzazione della conoscenza nei contesti territoriali. Universitas Mercatorum punta all'innovazione nella didattica e nei percorsi formativi, guidando lo studente alla conoscenza diretta del mondo del lavoro con un occhio attento al mondo delle start up. La vision in cui si concretizza il progetto strategico è quella di creare una comunità di riferimento nel mondo accademico della formazione on-line in cui innovazione, creatività, responsabilità sociale concorrono insieme alla competitività dell'Ateneo.

L'idea è dare vita a percorsi accademici caratterizzati dall'innovazione, affiancati da un incubatore e acceleratore d'impresa. Corsi specifici di strategia aziendale saranno dedicati all'universo delle startup: come sviluppare un'idea imprenditoriale, strategie per la commercializzazione dei prodotti, come raccogliere fondi con il crowdfunding e tanto altro ancora.

A tal fine, l'Ateneo vuole costruire un'istituzione di formazione e ricerca che declini una dimensione artigianale del proprio ruolo, che sia curiosa, generosa, eterodossa, democratica e ribelle; che abbia a cuore lo studio e il lavoro, conosca i territori e le comunità, che accompagni e sostenga le imprese, che abbia la testa fra le nuvole, i piedi per terra, lo spirito di squadra.

Il riconoscimento della dimensione artigianale del proprio ruolo di istituzione di formazione e ricerca si declina nel connubio tra arte, tecnica, perizia e sapienza del lavoro, ovvero del ruolo dell'innovazione e del talento, dello spazio sociale del laboratorio come luogo di apprendistato e mentoring. Tale dimensione si accompagna all'immagine della mercatura nella sua natura polisemica e nel suo valore per le comunità e i territori; infine, trova spazio il ruolo della conoscenza e della collaborazione negoziativa, come dimensione sociale costitutiva della cultura d'impresa, come meccanismo omeostatico fra settori economici, ambiti territoriali e dimensioni civiche.

L'Universitas Mercatorum come istituzione di formazione vuole garantire agli studenti e ai ricercatori le migliori opportunità per lo studio e la ricerca orientando i talenti verso obiettivi ambiziosi sul piano formativo e professionale, proponendosi di migliorare la ricerca, la didattica e il trasferimento di conoscenze a vantaggio della società, nelle sue articolazioni locali, nazionali e internazionali.

Il ruolo di un'istituzione universitaria è non solo di elaborare e trasmettere conoscenza ma di anticipare domande e valori inediti, per i quali non si dispone di elementi, strategie o indicatori noti: non possiamo conoscere il futuro, ma possiamo elaborare indirizzi, strategie e obiettivi in un contesto di riferimento.

L'Universitas Mercatorum promuove e genera innovazione, sostiene la progettualità degli

attori socioeconomici, favorisce l'apertura verso la dimensione territoriale, ai diversi livelli: locale, nazionale e internazionale al fine di consolidare la qualità e la sostenibilità economica e socio-ambientale. L'Ateneo valorizzando il ruolo del sistema camerale come catalizzatore di processi di sviluppo territoriale, si configura come agente territoriale di innovazione, interagendo in modo sistemico e sinergico con le imprese e con gli altri attori del territorio nella costruzione di una governance condivisa, con un impegno costantemente teso ad accompagnare gli attori socioeconomici e i loro territori di riferimento in una dimensione di crescente competizione internazionale.

Il documento "Programmazione Triennale 2016-2018" identifica in dettaglio la vision e il posizionamento, cui questo documento si attiene.

2.D LE LINEE STRATEGICHE

Alla scelta della posizione che l'Ateneo intende assumere nel contesto di riferimento e alla definizione della Mission, fanno seguito le seguenti linee strategiche, con i connessi obiettivi e azioni concretamente attuabili.

Si riporta un estratto del citato Piano

L'impegno dell'Ateneo nel quadro della Programmazione Triennale è teso a:

- ❖ **Garantire l'attrattività dell'Ateneo presso i potenziali iscritti**, aumentando in maniera significativa il numero di immatricolati;
- ❖ **Programmare il reclutamento del personale e i percorsi di carriera** al fine di valorizzare il merito e assecondare le scelte strategiche dell'Ateneo e delle strutture, nel quadro del processo di valutazione Miur;
- ❖ **Sviluppare e potenziare le attività di ricerca condotte** e la capacità di presentare candidature a programmi di ricerca nazionali, europei e internazionali;
- ❖ **Consolidare le relazioni con altri atenei e partner pubblici e privati** qualificati a livello nazionale e internazionale;
- ❖ **Valorizzare il ruolo del sistema camerale come catalizzatore di processi di sviluppo territoriale**, configurandosi come agente territoriale di innovazione, interagendo in modo sistemico e sinergico con le imprese e con gli altri attori del territorio nella costruzione di una governance condivisa;
- ❖ **Dotarsi di una strategia di internazionalizzazione di lungo periodo.**

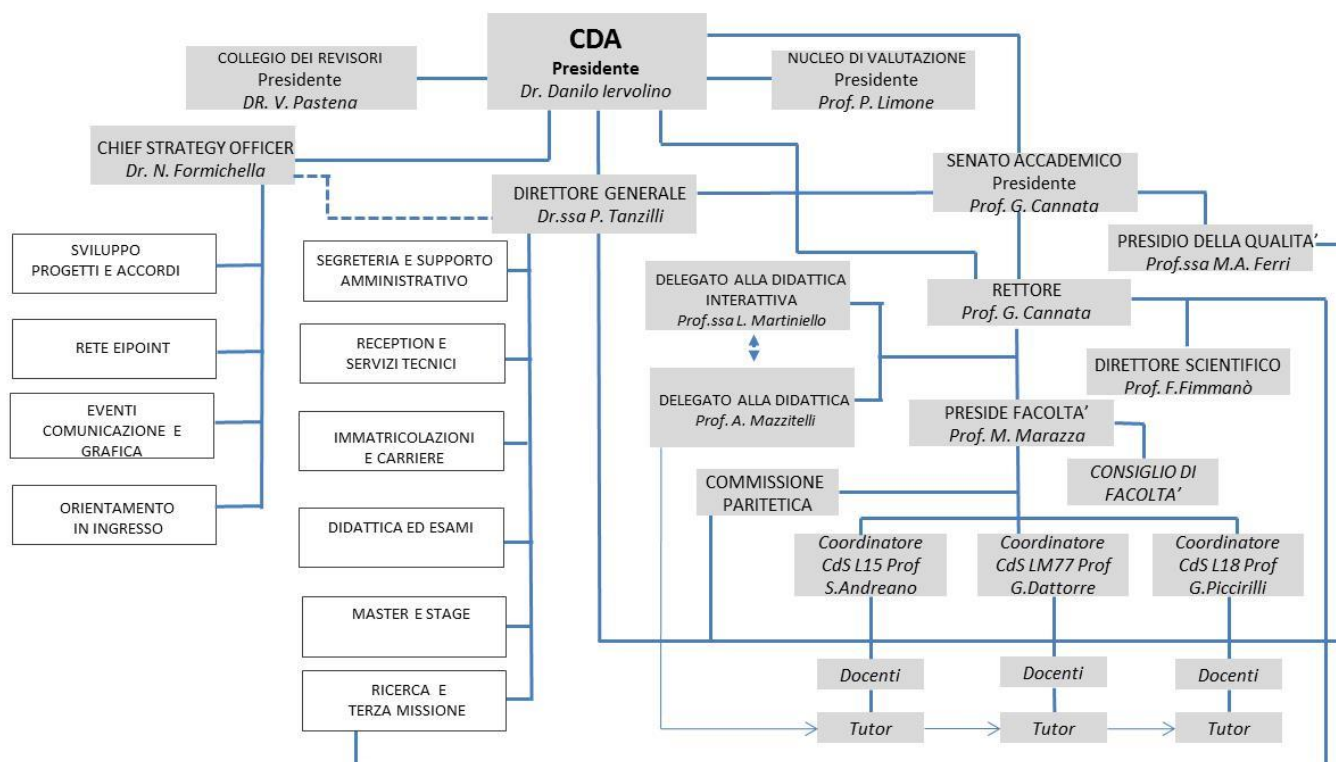
Il tutto nel quadro di un equilibrio economico generale.

Danno attuazione al Piano Strategico le "Politiche della Qualità" adottate con Decreto Rettoriale 25/2016 del 28.12.2016.

2.E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ATENEO

Schema n. 7 - Organigramma di Ateneo

ORGANIGRAMMA DI ATENEO UNIVERSITA' TELEMATICA «UNIVERSITAS MERCATORUM»



Sono Organi centrali della Università secondo lo Statuto pubblicato nella GURI del 2 Aprile del 2016:

- Consiglio di Amministrazione (art 6 Statuto)
- Presidente (art 8 Statuto)
- Comitato Esecutivo (art 9 Statuto)
- Rettore (art 10 Statuto)
- Senato Accademico (art 11 Statuto)
- Nucleo di valutazione interno; (art 12 Statuto)
- Collegio dei revisori dei conti (art 13 Statuto)

Oltre a tali organi centrali sono istituiti il Comitato Unico di Garanzia (per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni - art 4 Statuto 21/03/2016) ed il Collegio di Disciplina (è competente a svolgere la fase istruttoria

dei procedimenti disciplinari nei confronti dei professori e dei ricercatori e ad esprimere parere conclusivo sulla proposta avanzata dal Rettore - art 5 Statuto 21/03/2016).

Per lo Statuto emanato con Decreto del 21 marzo 2016:

http://www.unimercatorum.it/documenti/Statuto_UniMercatorum.pdf.

2.F POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Documento è alimentato dai principi espressi dalla legge 240/2010 e dai relativi decreti attuativi con lo scopo di migliorare l'organizzazione dell'Ateneo e rafforzare la garanzia della qualità alla base dei servizi erogati a favore degli studenti e di tutti i portatori d'interesse e dà attuazione al Piano Triennale approvato dal CdA in data 7 dicembre 2016. Le politiche della qualità descrivono obiettivi ed azioni correlate al miglioramento continuo della qualità, in coerenza con le priorità dell'Ateneo inserite nel Piano Strategico: finalità strategiche (Didattica, ricerca e terza missione).

Il principio ispiratore del Documento è di declinare le politiche della qualità non tanto rispetto a criteri astratti, quanto nell'impegno ad attuare azioni concrete che si traducano in obiettivi di buona qualità per l'Ateneo, per le persone che vi lavorano e studiano, per il contesto sociale ed economico in cui opera l'Ateneo, in coerenza con gli indirizzi che l'ateneo ha definito in base alla propria identità nel Piano strategico.

Le politiche della qualità sono definite dagli Organi di Governo, monitorate dal Presidio della Qualità e valutate dal Nucleo di Valutazione. Pertanto, tutti i processi che alimentano il sistema di Assicurazione Qualità di Ateneo fanno riferimento a Politiche per la Qualità che definiscono l'insieme dei principi che orientano l'Ateneo verso gli obiettivi di qualità e le azioni adottate per il loro raggiungimento. La verifica dell'attuazione delle Politiche per la Qualità e di un adeguato e corretto svolgimento dei meccanismi e delle procedure in cui si sostanzia il sistema di Assicurazione Qualità interno è demandata al Presidio della Qualità di Ateneo (un organo collegiale che risponde al Rettore), mentre al Nucleo di Valutazione è affidato il compito di sorvegliare sul funzionamento complessivo del sistema al fine di verificarne a sua efficace e coerente applicazione con riferimento alle singole articolazioni interne e all'Ateneo nel suo complesso.

Si riporta un estratto delle Politiche della Qualità relative alla Didattica.

Q.1 - Politica della Qualità per la Didattica

1. Aumentare la qualità e l'efficacia della Didattica e la sua dimensione internazionale

Obiettivi Strategici	Obiettivi di Qualità e azioni
<p>1.1 - Progettazione dei CdS coerente con la Missione e le politiche dell'Ateneo</p>	<p>Q.1.1.1 - Verifica, da parte degli Organi didattici dedicati, di progettazione o revisione dei CdS congruenti rispetto alla sostenibilità dell'iniziativa in rapporto ai requisiti di docenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità dei percorsi proposti, in funzione delle esigenze del mondo produttivo - Qualificazione del corpo docente e monitoraggio continuo della produttività scientifica - Focalizzazione sul "Made in Italy" (food, fashion, beni culturali e turismo) <p>Q.1.1.2 Migliorare l'efficacia delle azioni di orientamento e di ingresso verso gli studenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test per valutare un adeguato grado di conoscenza dello studente - Azioni correttive con pre-corsi su insegnamenti di base

Obiettivi Strategici	Obiettivi di Qualità e azioni
<p>1.2. Didattica Interattiva, aperta a testimonianze esterne</p>	<p>Q. 1.2.1 - Organizzazione di insegnamenti strutturati in modo da abbinare il lavoro teorico esperienze concrete</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborazione di casi di studio e testimonianze. <p>Q. 1.2.2 - Possibilità per lo studente di scegliere tra percorso solo “learn” e percorso “learn and act”</p> <ul style="list-style-type: none"> -- Progettazione di percorsi individualizzati <p>Q.1.2.3 - Presenza di “momenti laboratoriali e operativi” anche aggiuntivi del normale corso universitario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accordi e sinergie di qualificanti players di settore - Aumento della presenza ore dedicate alla Didattica Interattiva, aggiuntive alla didattica Erogativa. <p>Q.1.2.4 Maggiore professionalizzazione dei percorsi triennali, in coerenza con gli obiettivi della programmazione Triennale 2016-2018 del MIUR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi e valutazione in merito all’apertura di nuovi corsi <p>Q.1.2.5. Progettazione e sviluppo di nuovi servizi ad alto valore aggiunto veicolabili attraverso la piattaforma telematica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contributi alle idee di impresa
<p>1.3 - Pochi corsi di laurea qualificati coerenti con la Mission</p>	<p>Q. 1.3 Aprire un nuovo corso di laurea, pur mantenendone un numero limitato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi approfondita dei potenziali di mercato, atta ad individuare, grazie anche alle banche dati Excelsior, fabbisogni formativi inespressi con particolare riferimento al made in Italy - Ricerca di partner che contempli la richiesta di nuovi Corsi di studio - Selezione personale docente di elevata qualificazione in grado di trasferire conoscenze e competenze secondo i Descrittori di Dublino - Progettazione di nuovi curricula nel breve periodo e la richiesta di accreditamento nuovi corsi entro il 2018

Obiettivi Strategici	Obiettivi di Qualità e azioni
<p>1.4 Nuovi servizi per gli Studenti per guidarli nel mondo del lavoro (dottorato industriale, Stage garantito, sportello start up)</p>	<p>Q.1.4 Garantire Politiche di Ateneo per l'occupabilità sia verso il lavoro dipendente che aiutando e stimolando la creazione di una propria start up, anche per abbassare l'età dei frequentanti (oggi superiore ai 35 anni)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione servizio "Stage garantito" che consente ad ogni studente lo stage curriculare e agli studenti laureati con un voto superiore a 100 anche lo svolgimento di uno stage extracurriculare - Attivazione del servizio "Sportello Start up" che consente allo studente di realizzare, al posto della tesi di laurea, il business plan della propria impresa - Analisi fattibilità per la progettazione e accreditamento ANVUR di un dottorato innovativo in convezione con le imprese. - Strutturazione di una indagine ad hoc per comprendere l'utilizzo delle competenze acquisite durante il corso di studio

1.5 Internazionalizzazione e servizi
formativi agli italiani nel mondo

**Q.1.5.1 Promuovere una strategia di
internazionalizzazione dei Corsi di
Studio.**

- Attivazione di corsi Erasmus+ (bando mobilità studenti e docenti con Università di Lisbona e Madrid)
- Associazione con UNIMED (Unione delle Università del mediterraneo) per visiting professor da e per paesi afferenti UNIMED
- Accordi di cooperazione con UARC (University of Arkansas Rome Center), AUR (American University of Rome), EPU in Bulgaria e Università di Tongji.

**Q.1.5.2 Garantire l'internalizzazione
dell'Ateneo valorizzando alcuni asset
distintivi, tramite la rete delle camere
estere la business**

- Sottoscrizione di un protocollo di intesa con Assocamerestero
- Istituzione di accordi ufficiali con specifiche Camere di Commercio all'estero
- Attivazione di accordi per il riconoscimento del doppio titolo, inserimento di UM nel network locale estero legato alle Camere di Commercio
- Strutturazione di esami in videoconferenza presso le sedi delle Camere di Commercio estere
- Erogazione della didattica in lingua
- Attivazione di summer school e corsi brevi di interesse del mondo imprenditoriale con un focus sul Made in Italy
- Possibilità per gli studenti UM di svolgere tirocini o stage presso le CC all'estero

2.G DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- 📄 Documento di Mandato del Rettore
- 📄 Piano Strategico
- 📄 Statuto
- 📄 Organigramma
- 📄 Politiche della Qualità di Ateneo

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

CAPITOLO 3 IL PROCESSO DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

3.A ATTORI DEL SISTEMA QUALITÀ

Per la realizzazione delle politiche coerenti con la visione dichiarata, l'Ateneo definisce i ruoli, le responsabilità e i compiti degli Organi di Governo e delle strutture responsabili della AQ e predispone una struttura organizzativa che lo pone in condizione di esercitare le proprie funzioni in modo efficace.

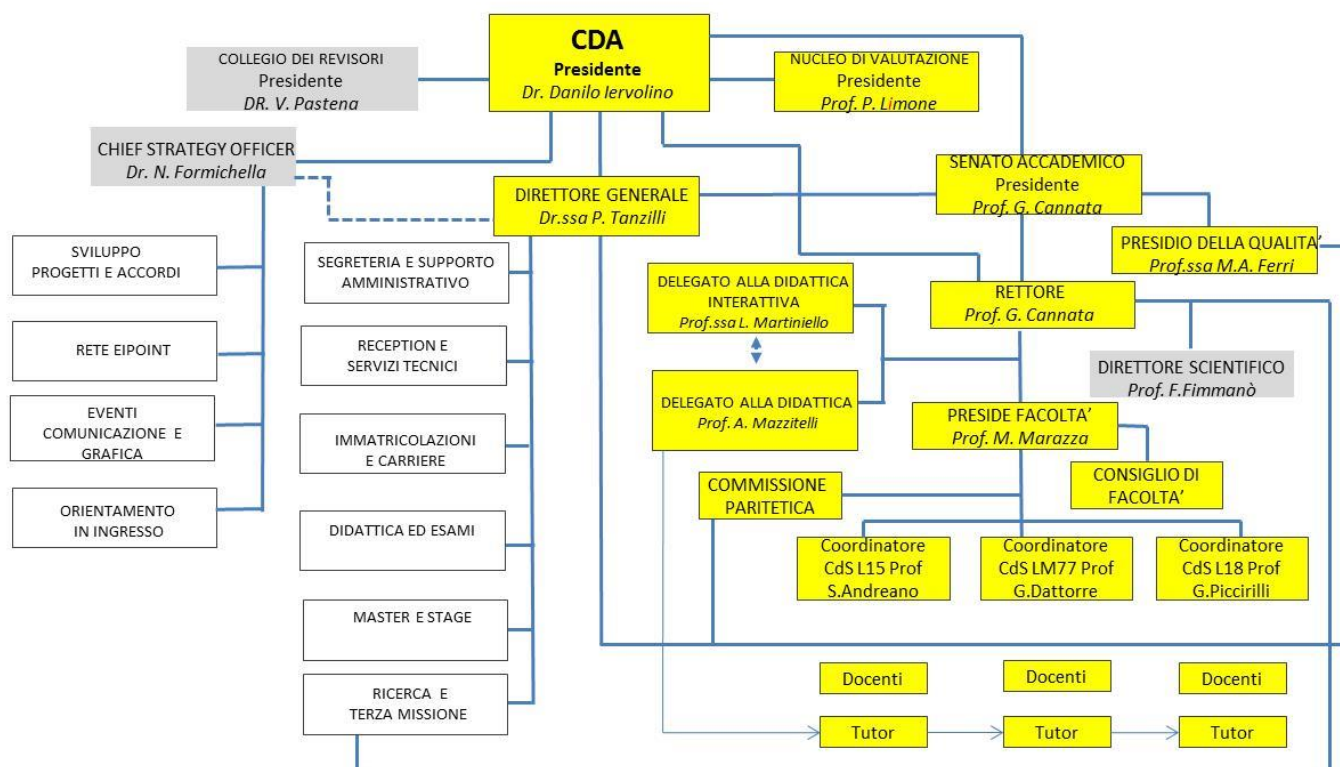
Per assicurare internamente la qualità l'Ateneo si avvale delle attività svolte dal Presidio di Qualità, nella sua funzione di raccordo con le strutture di AQ (CdS), mediante un efficace sistema di comunicazione con e fra i diversi attori, primi fra i quali CPDS e NdV. L'Ateneo garantisce un monitoraggio delle politiche realizzate e una conseguente attività di revisione critica dell'assetto di AQ impostato (compiti, funzioni e responsabilità), proprio grazie all'analisi delle informazioni raccolte ai diversi livelli dalle strutture responsabili di AQ.

L'Assicurazione della Qualità richiede adattamenti specifici per i diversi contesti; per questo il sistema AVA non fornisce prescrizioni organizzative stringenti ma richiede processi efficaci e trasparenti che coinvolgano da un lato gli attori preposti alle verifiche interne (Presidio della Qualità di Ateneo, Nucleo di Valutazione e Commissione Paritetica Docenti-Studenti) e dall'altro le strutture degli atenei, in particolare i CdS.

Nella figura seguente viene riportata l'organizzazione per la qualità complessiva di Ateneo. In **giallo sono gli Organi e le posizioni di responsabilità che hanno una responsabilità diretta nella gestione della Qualità**; gli organi in grigio, pur essendo naturalmente coinvolti nella gestione della Qualità di Ateneo, hanno responsabilità di tipo indiretto.

Schema n. 8- Organigramma di Ateneo con specifica evidenza dei soggetti rilevanti per l' AQ

ORGANIGRAMMA DELLA DIDATTICA
UNIVERSITA' TELEMATICA «UNIVERSITAS MERCATORUM»



Di seguito sono descritti i principali ambiti di responsabilità in materia di Qualità; ambiti che successivamente sono più analiticamente dettagliati.

Rettore: ha la responsabilità complessiva della qualità della didattica e della ricerca. Esercita questa responsabilità attraverso le sue funzioni istituzionali di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche, di programmazione dello sviluppo e del miglioramento continuo ed attraverso l'emanazione, attraverso Decreto, di regolamenti in materia di qualità.

Presidio della Qualità: Il Presidio della Qualità supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di Assicurazione della Qualità di tutto l'Ateneo, propone strumenti comuni per l'AQ e attività formative per la loro applicazione, supporta il Rettore, la Facoltà ed i corsi di studio (CdS) per le attività comuni in materia di Qualità. In particolare il PQA organizza e verifica:

- ☞ la compilazione delle schede SUA-CDS e SUA-RD
- ☞ le procedure di AQ a livello di Ateneo
- ☞ I Riesami dei CdS

Il PQA assicura inoltre il flusso informativo nei confronti del Nucleo di Valutazione e dell'ANVUR, realizza il monitoraggio degli indicatori e ne cura la diffusione degli esiti (verso CdS, NdV, ANVUR). Attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo. Monitora infine la realizzazione del processo di follow-up a seguito delle visite esterne.

Nucleo di Valutazione: effettua valutazioni periodiche interne dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità delle attività didattiche e di ricerca.

Commissione Paritetica: sovrintende alla qualità delle attività didattiche, esprimendo pareri sulla qualità delle stesse e dei servizi forniti agli studenti. Date le ridotte dimensioni dell'Ateneo è stata istituita un'unica Commissione Paritetica Docenti Studenti, in rappresentanza dei tre corsi di studi sia per i docenti che per gli studenti.

Direttore: è responsabile, sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione e dal Rettore, della qualità complessiva dei servizi, delle risorse strumentali e delle attività prestate dal personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

Preside Facoltà: attua le deliberazioni del Consiglio di Facoltà in materia di Qualità della didattica e della Ricerca, sovrintendendo al regolare svolgimento ed al miglioramento continuo di tutte le attività didattiche e organizzative.

Consiglio di Facoltà: propone modifiche del Regolamento Didattico d'Ateneo riguardanti l'ordinamento didattico dei Corsi di studio, programma annualmente l'attività didattica e le azioni di miglioramento continuo, esprime pareri sui Regolamenti didattici dei Corsi di studio.

Coordinatori dei Corsi di Laurea: il Coordinatore propone al Consiglio di Facoltà il progetto didattico, ne cura l'attuazione e la gestione, attraverso l'organizzazione e la gestione delle risorse necessarie per la sua realizzazione, e coordina tutte le attività e progetti di miglioramento continuo della qualità della didattica.

Sulla base di quanto esposto il funzionamento del sistema di può riassumere nel seguente modo:

- ➔ La responsabilità complessiva per la Qualità dell'Ateneo compete agli Organi di Governo o Accademici di Vertice: Rettore, Consiglio di Amministrazione, Senato Accademico e Direttore Generale, ai quali spetta definire le linee della Politica per la Qualità.
- ➔ La responsabilità operativa dell'Assicurazione della Qualità spetta al Presidio di Qualità.
- ➔ Il Nucleo di valutazione ha il compito di valutare, nel suo complesso l'organizzazione dell'Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo.

- ➔ La responsabilità della Qualità della formazione a livello di Corso di studio spetta ai Presidenti dei Corsi di studio.
- ➔ La Commissione paritetica per la didattica ha il compito di monitorare l'offerta formativa, la qualità della didattica e l'attività di servizio agli studenti.

Organi di Governo

Gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, sono formulati dagli Organi di governo e raccolti nel documento denominato "**Politica per la qualità**".

Gli stessi organi sono chiamati a:

- stabilire e tenere aggiornati la politica e gli obiettivi per la qualità dell'organizzazione;
- promuovere la politica e gli obiettivi nell'ambito di tutta l'organizzazione per accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento;
- fare in modo che l'attenzione di tutti i livelli dell'organizzazione sia focalizzata sulle esigenze dell'utente e che tutti i processi siano appropriati a tali esigenze e al soddisfacimento degli obiettivi per la qualità.

Il **PQA** esercita la responsabilità operativa e complessiva dell'AQ di Ateneo svolgendo i seguenti compiti:

- ➔ attua la politica per la qualità definita dagli Organi di governo dell'Ateneo;
- ➔ organizza e supervisiona gli strumenti comuni (modelli e dati);
- ➔ progetta e realizza attività formative ai fini della loro applicazione;
- ➔ sorveglia sull'adeguato e uniforme svolgimento delle procedure di AQ in tutto l'Ateneo;
- ➔ dà supporto ai CdS, ai loro referenti per la formazione e l'aggiornamento del personale (sia docente che tecnico amministrativo) ai fini dell'AQ;
- ➔ supporta la gestione dei flussi informativi trasversali a tutti i CdS;
- ➔ fissa le direttive comuni, vigila ed effettua il monitoraggio dello svolgimento adeguato degli aspetti organizzativi e gestionali delle strutture, relativi all'autovalutazione, alla valutazione, all'accreditamento e alla certificazione delle attività di ricerca, di didattica e di alta formazione continua e permanente, del livello e della qualità della loro internazionalizzazione, delle attività di servizio, di amministrazione e di comunicazione;
- ➔ segnala il mancato raggiungimento degli obiettivi previsti o il loro raggiungimento al Consiglio di Amministrazione il quale può adottare le conseguenti misure

Il PQA ha pertanto compiti di supervisione e di monitoraggio continuo sul sistema AQ di Ateneo. E' organo di trasmissione tra gli Organi accademici, compreso il NdV, e i responsabili della qualità a livello di struttura didattica e di ricerca. E' altresì interlocutore principale verso le Commissioni esperti per la valutazione durante le visite per l'accreditamento.

In particolare, **in materia di formazione:**

- organizza e verifica l'aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-CdS di ciascun CdS;
- organizza, verifica e sovrintende al regolare svolgimento delle procedure di AQ per le attività didattiche in conformità a quanto programmato e dichiarato;
- organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e laureati;
- organizza e verifica l'attività di Riesame dei CdS;
- organizza, verifica ed assicura il corretto flusso informativo da e verso il NdV e le Commissioni paritetiche per la didattica;
- valuta l'efficacia degli interventi di miglioramento e delle loro effettive conseguenze.

Il Sistema AVA2 attribuisce al NdV, in materia di formazione e di ricerca, compiti di valutazione ex- post delle attività di AQ.

In particolare:

- la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia dell'organizzazione (processi e struttura organizzativa) dell'Ateneo per la ricerca, per la formazione e per l'AQ della ricerca e della formazione;
- la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del sistema di AQ dei CdS;
- la valutazione della messa in atto e della tenuta sotto controllo dell'AQ della ricerca e della formazione a livello di Ateneo, e di CdS;
- la valutazione dell'efficacia complessiva della gestione per la qualità della ricerca e della formazione, anche con riferimento all'efficacia degli interventi di miglioramento;
- la formulazione di indirizzi e raccomandazioni volti a migliorare la qualità delle attività di ricerca e di formazione dell'Ateneo;
- l'accertamento della persistenza dei requisiti quantitativi e qualitativi per l'accreditamento iniziale e periodico della Sede e dei CdS.

La relazione annuale tiene conto degli esiti del controllo annuale e delle proposte inserite nelle relazioni delle Commissioni paritetiche per la didattica.

La Commissione paritetica è composta da tre docenti e tre studenti (rispettivamente rappresentativi ciascuno di un Corso di Laurea).

Le attività sono:

- monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché dell'attività di servizio agli studenti;
- individuazione degli indicatori per la valutazione dei risultati dell'offerta formativa;
- formulazione di pareri sull'attivazione e sospensioni dei CdS.

La Commissione esprime le proprie valutazioni e formula le proposte per il miglioramento in una relazione annuale che viene trasmessa al PQA e al NVA.

I Presidenti dei corsi di studio sono responsabili - per quanto di loro competenza -

della qualità della formazione ed in tale ambito sono tenuti, alla definizione degli obiettivi da perseguire, all'individuazione e alla messa in opera delle azioni che permettono di raggiungerli, nonché alla verifica del grado effettivo di raggiungimento degli obiettivi stessi.

I Requisiti dell'AQ del CdS, sono:

- Presenza documentata delle attività di AQ per il CdS.
- Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: per ogni CdS devono essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi.
- Compilazione della SUA - CdS: ogni CdS deve debitamente compilare la SUA-CdS entro i termini stabiliti.
- Redazione del Rapporto di Riesame: ogni CdS deve redigere e deliberare annualmente il Rapporto Annuale di riesame entro i termini stabiliti.

3.B FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA

Attuando l'autonomia statutaria, attraverso la propria organizzazione dell'AQ, l'Ateneo realizza la qualità della didattica e ricerca facendo sì che in tutti i suoi CdS siano effettivamente attivati processi di pianificazione, monitoraggio e autovalutazione.

L'Ateneo pone il CdS **al centro della missione educativa delle Istituzioni di istruzione superiore**. Sono progettati attraverso il disegno di una o più figure in uscita, definite attraverso l'individuazione delle loro caratteristiche scientifiche, culturali e/o professionali e, coerentemente, dei percorsi formativi che conducono all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche associate ai profili in uscita. La progettazione dei CdS coinvolge gli studenti e gli interlocutori esterni più appropriati al carattere del corso. Fra gli interlocutori esterni del CdS rientrano tutti gli attori e le organizzazioni ed istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal CdS (organizzazioni rappresentative della produzione di beni e di servizi, delle professioni e/o, se considerato rispondente al progetto, società scientifiche, centri di ricerca, istituzioni accademiche e culturali di rilevanza nazionale o internazionale...). Dove funzionale al progetto proposto, le parti interessate possono essere rappresentate da un Comitato di Indirizzo, composto da esponenti del mondo del lavoro e della ricerca scientifica e tecnologica. I CdS dovranno essere costantemente aggiornati, riflettere le conoscenze più avanzate nelle discipline, garantendo l'interscambio con il mondo della ricerca e con quello del lavoro.

Il CdS è responsabile della redazione della Scheda di Monitoraggio annuale e dei Rapporti di riesame ciclico. La Scheda di Monitoraggio annuale, per il quale è

raccomandata la massima sintesi, consiste in un commento critico agli indicatori quantitativi sulle carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente, soddisfazione dei laureati da redigere secondo il modello predefinito dall'ANVUR. Esso contiene un'autovalutazione approfondita dell'andamento complessivo del CdS, sulla base di tutti gli elementi di analisi utili. Nel Rapporto il CdS, oltre a identificare e analizzare i problemi e le sfide più rilevanti, propone soluzioni da realizzare nel ciclo successivo. In particolare, il documento è articolato come autovalutazione sullo stato dei Requisiti di qualità pertinenti (R3) e - rispetto al Rapporto di Riesame annuale - ha un formato più flessibile ed è generalmente più esteso e dettagliato.

L'AQ definisce le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali i Corsi di studio e in generale l'Ateneo perseguono e mettono in atto la qualità della formazione e della ricerca.

In particolare, l'AQ contempla azioni di progettazione, messa in opera, osservazione (monitoraggio) e controllo condotte sotto la supervisione di un responsabile.

Queste azioni hanno lo scopo di garantire che:

- ➔ ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti e li svolga in modo competente e tempestivo; il servizio erogato sia efficace;
- ➔ siano tenute tracce del servizio con documentazioni appropriate e sia possibile valutarne i risultati.

Le azioni della AQ realizzano un processo di miglioramento continuo sia degli obiettivi sia degli strumenti che permettono di raggiungerli.

Tutte le azioni dell'AQ devono essere regolate da una pianificazione, applicate sistematicamente ed essere documentate e verificabili. I piani strategici di programmazione triennale, la Politica per la Qualità di Ateneo e i Riesami annuali e ciclici rappresentano la base di riferimento per l'implementazione della Politica per la Qualità della formazione e della ricerca di ciascun CdS.

Tale politica si sostanzia nell'individuazione di obiettivi annuali o pluriennali di didattica e di ricerca e le conseguenti attività per il raggiungimento degli stessi. L'individuazione di tali obiettivi, avviene in coerenza con gli indirizzi e gli orientamenti generali per la qualità della formazione e della ricerca di tutto l'Ateneo e dei singoli CdS.

I principi su cui si basa l'AQ, nel seguito descritti, sono:

- ➔ una gestione per obiettivi;
- ➔ una gestione basata sull'approccio "PDCA" del quale si è detto in precedenza.

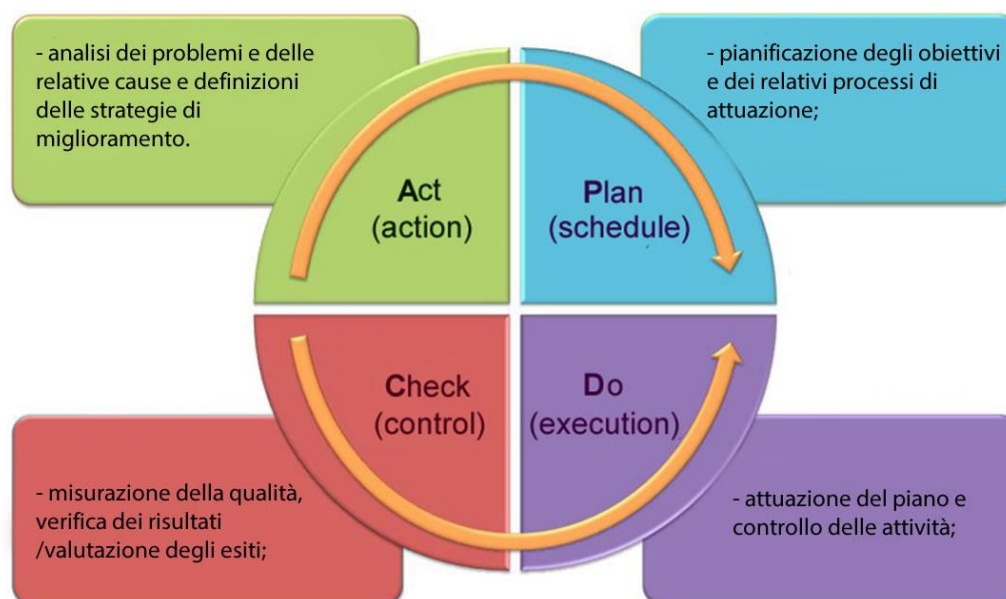
L'approccio alla gestione per obiettivi prevede che in modo coerente alle politiche e alle strategie di Ateneo, siano fissati gli obiettivi formativi e di ricerca e siano descritte le modalità di raggiungimento degli stessi.

Le attività di AQ devono essere fondate su evidenze: in questo senso il livello di efficacia delle azioni intraprese deve essere chiaramente identificabile sulla base di dati interpretabili in modo oggettivo. Ciò al fine di dimostrare l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità agli scopi dell'organizzazione e la capacità di ottenere un risultato conforme ai requisiti specificati in tema di didattica e di ricerca. L'Ateneo e il CdS si devono anche interrogare sul valore e sulla gerarchia degli obiettivi che definisce, in quanto gli obiettivi non hanno tutti la stessa importanza e lo stesso impatto.

Gli obiettivi dovranno essere ambiziosi ma al contempo anche raggiungibili e definiti in modo tale da garantirne la misurabilità.

La definizione del sistema organizzativo per l'AQ, intesa come capacità di raggiungimento degli obiettivi definiti, deve quindi considerare i seguenti aspetti:

Schema n. 8 - Procedura di gestione dell'AQ



Nella pianificazione i CdS dovranno redigere un piano dettagliato delle attività comprendente responsabilità, risorse, tempi e modalità di controllo necessarie per raggiungere gli obiettivi definiti.

Nella fase di attuazione del piano e controllo delle attività, si darà corso a quanto previsto dal piano.

La fase di misurazione/valutazione degli esiti è quella in cui saranno determinati i risultati delle attività svolte e lo stato di raggiungimento degli obiettivi.

Infine, durante la fase denominata ACT di analisi e miglioramento, tutti i dati e le evidenze a supporto delle attività condotte saranno prese in considerazione per

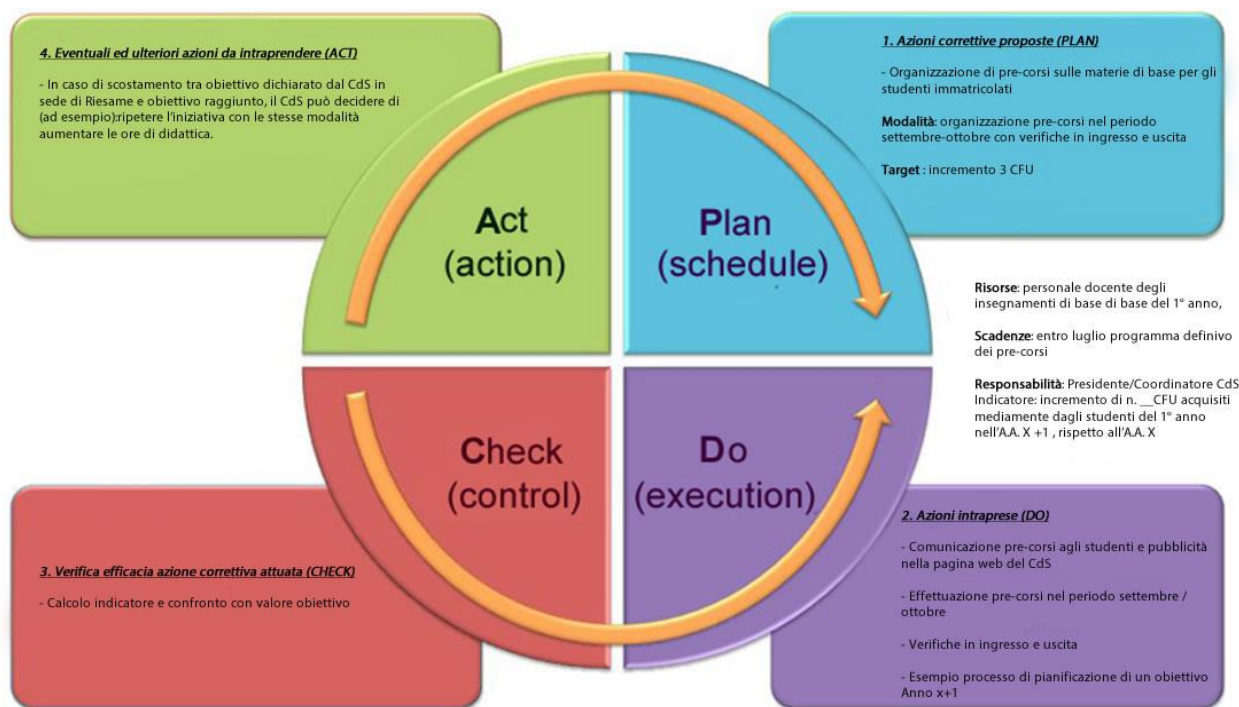
comprendere le cause dell'eventuale mancato raggiungimento, discutere degli esiti e cogliere le opportunità di miglioramento e, da ultimo, per comprendere se i processi e le procedure messe in atto sono efficaci ed adeguate.

Esempio di pianificazione per la formazione

- *Analisi criticità riscontrate/aree da migliorare:*

Difficile approccio allo studio universitario da parte delle matricole per scarsa conoscenza degli insegnamenti di base/incremento CFU acquisiti nel 1° anno.

Schema n. 9 - Esempio di gestione di una azione di miglioramento



3.C MAPPA DEL PROCESSO DI ASSICURAZIONE QUALITÀ

L'articolazione del processo di Assicurazione della Qualità viene elaborata partendo dai Requisiti R che recepiscono le indicazioni formulate dalle ESG 2015 (Standards and guidelines for quality assurance in the european higher education area) e che definiscono le linee generali per lo sviluppo dei sistemi di assicurazione interna ed esterna della qualità dell'apprendimento e dell'insegnamento nello spazio europeo dell'istruzione superiore. Le ESG 2015 sono portatrici di un approccio centrato sullo studente, incoraggiato ad assumere un ruolo attivo nelle scelte relative ai processi di apprendimento; promuovono la qualità dell'insegnamento, la stretta complementarità fra ricerca e formazione, la flessibilità dei percorsi educativi, lo sviluppo delle competenze didattiche e la sperimentazione di metodi e strumenti didattici innovativi; raccomandano la chiara definizione e l'adeguata pubblicizzazione dei programmi di insegnamento e di regolamenti che coprano tutte le fasi del "ciclo di vita" dello studente (ammissione, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione).

Per ciascuno dei 4 Requisiti è stata costruita una mappa - a cura di ANVUR - che individua a partire dall'obiettivo i Punti di attenzione che ne agevolano la sua valutazione, scomponendola in aspetti da considerare. Aspetti che possono riguardare specifici attori (Organi di Governo, CdS, ...) ed utenti (docenti, studenti, interlocutori esterni) ed essere menzionali o regolati da specifici documenti di riferimento.

In maggior dettaglio, per i singoli Requisiti e per il raggiungimento del relativo obiettivo si è proceduto a:

- separare il livello centrale da quello periferico;
- individuare la responsabilità degli organi competenti;
- individuare gli utenti (parti interessate);
- descrivere il processo da attivare;
- indicare il documento da produrre precisando chi lo elabora e chi lo approva;
- indicare la scadenza del documento.

Tale mappatura del processo di Assicurazione della Qualità è stata creata da ANVUR al fine di dare precise e puntuali risposte alle domande sugli aspetti da valutare per il soddisfacimento dei 4 Requisiti di accreditamento dei CdS ed alla stessa ci si è attenuti. L'Ateneo ha ulteriormente arricchito tale mappa inserendovi anche gli attori del Sistema coinvolti e i documenti di riferimento pertinenti, tenuto conto del proprio Statuto e dei propri Regolamenti.

3.D TABELLA DEI DOCUMENTI RILASCIATI

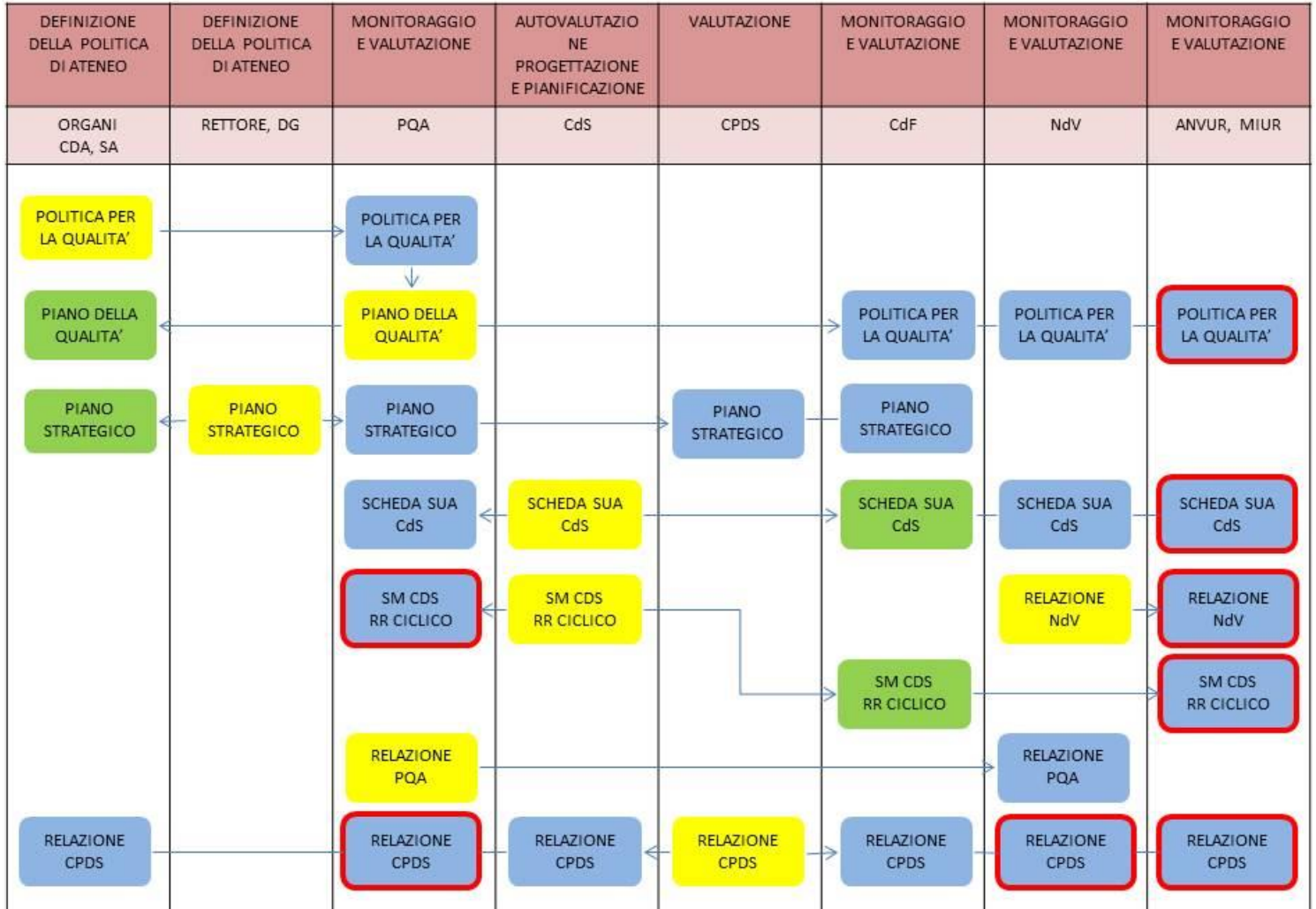
In questo paragrafo sono indicati nello specifico i documenti che si è ritenuto opportuno redigere per Universitas Mercatorum ai fini della realizzazione del sistema di Assicurazione della Qualità, coerente con le linee guida AVA, insieme ai relativi attori, al fine di meglio comprendere le interazioni fra documenti e soggetti che esplicitano.

Schema n. 10 - Tabella Deliverables





Documento	Redazione	Approvazione	Trasmissione	Scadenze
Scheda SUA CdS	Presidente CdS	Consiglio CdS/Facoltà CdF	PQA, NdV, ANVUR, MIUR	Maggio
Relazione CPDS	CPDS	CPDS	Facoltà CdA,PQA, NdV, Gruppo Riesame, ANVUR, MIUR	Dicembre
Rapporto Riesame dei CdS annuale	Presidente CdS/Gruppo Riesame	Facoltà CdF	PQA, ANVUR	Giugno
Rapporto Riesame ciclico	Presidente CdS, Gruppo Riesame	Facoltà CdF	PQA, ANVUR, Facoltà CdF	Giugno
Piano Qualità	PQA	CDA, SA	CdF, NdV, ANVUR	Settembre
Relazione NdV	NdV	NdV	CdS, CPDS, ANVUR, MIUR	Aprile (Parte 1°) Luglio (Parte 2°)
Piano strategico	Rettore, Direttore Generale	CDA, SA	PQA, CdF, CPDS	Novembre/Dicembre
Relazione PQA	PQA	PQA	NdV	Settembre*

**Nel corso del 2017, in considerazione della visita ANVUR sarà prodotta a Giugno*

Schema n. 11 - Mappa di Interazione processi e flussi informativi AQ



LEGENDA

-  Redige il documento
-  Approva il documento
-  Riceve in trasmissione il documento
-  Controlla e/o valuta il documento

3.E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- ☞ Regolamento didattico Ateneo
- ☞ Piano Strategico
- ☞ Piano Triennale
- ☞ Linee guida per analisi della domanda e consultazione con le parti sociali.

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

CAPITOLO 4 - I PROCESSI DI RIFERIMENTO

PROCESSO P1: PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA DIDATTICA

P1.a Modello didattico e scelte docimologiche

Il modello didattico di Universitas Mercatorum si articola in Didattica Erogrativa (DE) e in Didattica Interattiva (DI) secondo le specifiche ANVUR.

Didattica Erogrativa (DE)

Per ogni videolezione è presente il testo scritto (dispensa) ampliato con riferimenti bibliografici, note, tabelle, immagini, grafici e completato da 10 domande di autovalutazione con quattro possibili risposte di cui solo una corretta e tre distrattori.

Il test composto da 10 domande è finalizzato a verificare il livello di apprendimento raggiunto dallo studente. Laddove lo studente non risponda in maniera positiva, viene invitato ad approfondire il singolo paragrafo della videolezione evitando di rivedere e riascoltare tutta la lezione.

Nel dettaglio possiamo affermare che la videolezione corrisponde alla singola lezione teorica del docente disciplinarista. Tenendo conto dei criteri stabiliti, si esemplifica il numero minimo di videolezioni da realizzare in rapporto ai CFU definiti nel piano di studi:

CFU	Videolezioni
4	24
6	36
8	48
10	60
12	72

Per migliore utilità di lettura si specifica che videolezione presenta le seguenti caratteristiche:

- indica in forma chiara gli obiettivi specifici da raggiungere;
- ha una durata di 25-30 minuti;
- deve essere monotematica e auto consistente senza nessun collegamento con la video lezione precedente o successiva o, in generale, con qualsiasi altra lezione del corso;
- deve essere suddivisa in paragrafi (non meno di 3);
- deve prevedere non meno di 15 slide in power point (a lezione, suddivise in paragrafi secondo le indicazioni) arricchite con parole-chiave, immagini, grafici e quant'altro necessario per la comprensione del contenuto, predisposte all'interno del modello in power point fornito dall'Università, rispettando il font e la grandezza dei caratteri previsti dal modello stesso (almeno 24 punti per il testo e

- 30 punti per il titolo), per consentire allo studente di leggere agevolmente il video finale;
- ➔ deve prevedere un questionario di autovalutazione costituito da 10 domande a risposta multipla ognuna delle quali con quattro opzioni di risposta, di cui solo una corretta e 3 distrattori, all'interno del modello in excel fornito dall'Università. In caso di risposta errata bisogna individuare il paragrafo di riferimento per invitare lo studente a rivedere quel singolo segmento della video lezione;
 - ➔ deve essere arricchita da un opuscolo (dispensa) di circa 10 pagine che dia tutte le necessarie informazioni per la corretta e proficua acquisizione dei contenuti trattati durante la lezione e che diventa il libro personale dello studente.

Didattica Interattiva (DI)

In linea con le indicazioni proposte dall'ANVUR alla fine del 2014, l'Ateneo recepisce quanto previsto nelle *“Linee Guida per l'accreditamento periodico delle università telematiche e dei corsi di studio erogati in modalità telematica”* prevedendo di attivare a partire dall'anno 2015/2016, in ogni corso di laurea, **7 h** per cfu articolate in **6 h** di didattica erogativa (DE) e **1 h** di didattica interattiva (DI). Sul punto si ricorda che l'ANVUR richiede che *“le attività di didattica (DE+DI) coprano un minimo di 6 h per CFU,ed auspicabilmente andare oltre questa soglia minima, garantendo altresì almeno un'ora per CFU sia per la DE che per la DI”*.

Le attività di Didattica Interattiva che ogni docente dovrà obbligatoriamente realizzare sono:

- 1) Inserimento e correzione elaborati
- 2) Web-conference di presentazione casi e seminari di approfondimento
- 3) Test complessivo di apprendimento su tutti gli argomenti del corso

Il documento “Modello didattico di Universitas Mercatorum (doc E27) approfondisce in dettaglio ogni aspetto.

P1.b Progettazione dei percorsi

Per la progettazione dei percorsi l'Ateneo tiene in adeguata considerazione sia le opinioni degli studenti che le opinioni delle imprese, oltre che le istanze di cambiamento del contesto economico e sociale.

La progettazione dei percorsi è aggiornata ogni anno in coincidenza con la compilazione della Scheda SUA secondo le apposite Linee Guida emanate dal Presidio Qualità.

Annualmente i Corsi di Studio redigono un documento di “Analisi della domanda” che contiene utili indicazioni in tal senso

P1.c Analisi della domanda e consultazioni

Il Presidio ha adottato delle Linee Guida per per l'analisi della domanda e la consultazione con le parti economiche e sociali .

La tabella che segue identifica i prodotti attesi e attori per ogni CdS coinvolto

STEP	DELIVERABLE	SOGGETTO RESPONSABILE
Analisi desk dei dati interni del Corso di Laurea	Capitolo 1 del documento di analisi della domanda del CdS	Consiglio di CdS
Analisi desk dei dati esterni del Corso di Laurea	Capitolo 2 del documento di analisi della domanda del CdS	
Incontro annuale esponenti delle parti sociali ed economiche e momenti seminariali infrannuali	Check list intervista semi-strutturata Capitolo 3 del documento di analisi della domanda del CdS	
Consultazione diretta delle imprese	Questionario di indagine Report di indagine Capitolo 4 del documento di analisi della domanda del CdS	

La tempistica è identificata come segue

STEP	TEMPISTICA	SOGGETTO RESPONSABILE
Analisi desk dei dati interni del CdS	Novembre con riferimento all'AA appena concluso	Consiglio di CdS
Analisi desk dei dati esterni del CdS	Novembre con riferimento agli ultimi dati disponibili	
Incontro annuale esponenti delle parti sociali ed economiche e momenti seminariali infrannuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ciclo di incontri annuali tra dicembre e gennaio (volti a raccogliere eventuali esigenze di cambi di ordinamento per le scadenze CUN); ➤ Incontri mirati tra marzo e aprile (volti a raccogliere esigenze di design review in coincidenza con la scadenza della Scheda SUA) 	
Consultazione diretta delle imprese	Indagine annuale per target di riferimento tra novembre e dicembre di ogni anno	

P1.d Accredimento Iniziale dei corsi di Studio

Come noto le modalità di accreditamento iniziale dei Corsi di Studio sono compiutamente definite dalla legge. L'Ateneo, tuttavia, grazie all'appartenenza al Sistema della Camere di Commercio ha la possibilità di dare concretezza alla progettazione, verificando attraverso una interlocuzione diretta con le imprese la validità dei percorsi che si intende progettare.

P1.e La Scheda SUA

Per la progettazione e compilazione della Scheda SUA il Presidio ha adottato idonee Linee Guida di Ateneo che integrano le previsioni CUN e ANVUR complete di scadenze e note procedurali. Il documento verrà emendato ovvero confermato annualmente sulla base delle prescrizioni del MIUR, del CUN e di ANVUR

P1.f Modalità di copertura dei requisiti minimi di docenza e di tutoraggio

Le modalità di copertura dei requisiti di docenza e tutoraggio sono definite dalla disciplina vigente

Tuttavia l'Ateneo si è dotato di questi strumenti:

- ➔ Linee guida del Senato Accademico per docenti straordinari
- ➔ Linee guida del Senato Accademico per docenti a contratto
- ➔ Check list di controllo numerosità e qualificazione docenti e tutor
- ➔ Linee guida tutorato adottate dal Senato Accademico

P1.g Documenti di riferimento

- 📄 Modello didattico di Universitas Mercatorum (doc E27)
- 📄 Linee Guida Analisi della Domanda (E13)
- 📄 Linee Guida per la compilazione della Scheda SUA
- 📄 Linee Guida Senato Accademico per docenti straordinari
- 📄 Linee Guida Senato Accademico per docenti a contratto
- 📄 Check list di controllo numerosità e qualificazione docenti e tutor
- 📄 Linee guida tutorato adottate dal Senato Accademico

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

PROCESSO P2: EROGAZIONE DEL SERVIZIO FORMATIVO

P2.a. La piattaforma didattica

La piattaforma didattica di Ateneo è di tipo proprietario.

La piattaforma di e-learning propone, attraverso le tecnologie della formazione a distanza, percorsi didattici organizzati secondo modelli scientifici d'eccellenza in funzione di competenze professionali altamente competitive, in uno spazio collaborativo e di ampia condivisione.

Tools altamente tecnologici ed interattivi coinvolgono lo studente in una esperienza

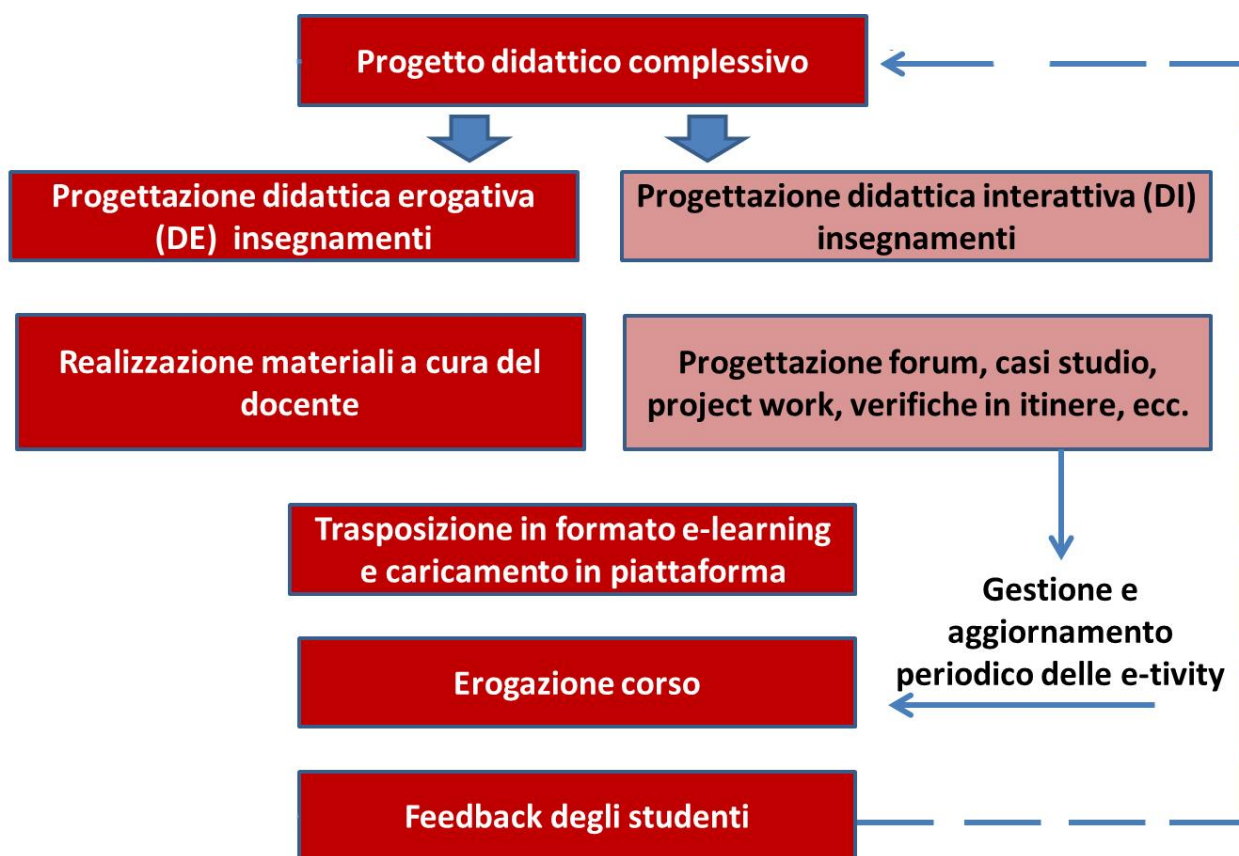
formativa davvero unica ed efficace.

La didattica possibile grazie all'utilizzo della piattaforma tiene conto delle più recenti strategie di insegnamento/apprendimento; valorizza l'interesse dello studente, ponendolo al centro del percorso formativo; costruisce percorsi personalizzati che tengano conto anche delle competenze acquisite nei contesti informali e non formali; offre strumenti di comunicazione e supporti metodologici e motivazionali che servono ad accompagnarlo nel suo percorso di studio.

P2.b La progettazione didattica

La progettazione didattica è un processo articolato che vede lo studente al centro, in coerenza con la "centralità dello studente" definita nelle Politiche della Qualità e sintetizzata nello schema che segue.

Schema n. 12 - Flusso della progettazione didattica



Annualmente il docente compila la scheda insegnamento, secondo il format adottato dal Presidio, che tiene conto dei descrittori di Dublino. La scheda rappresenta il momento centrale della progettazione didattica nonché lo strumento per verificare, a fine corso, il rispetto di quanto dichiarato a cura della CPDS.

P2.c L'erogazione della Didattica Erogativa

Le modalità sono descritte nel documento Guida piattaforma e-learning

P2.d L'erogazione della Didattica Interattiva

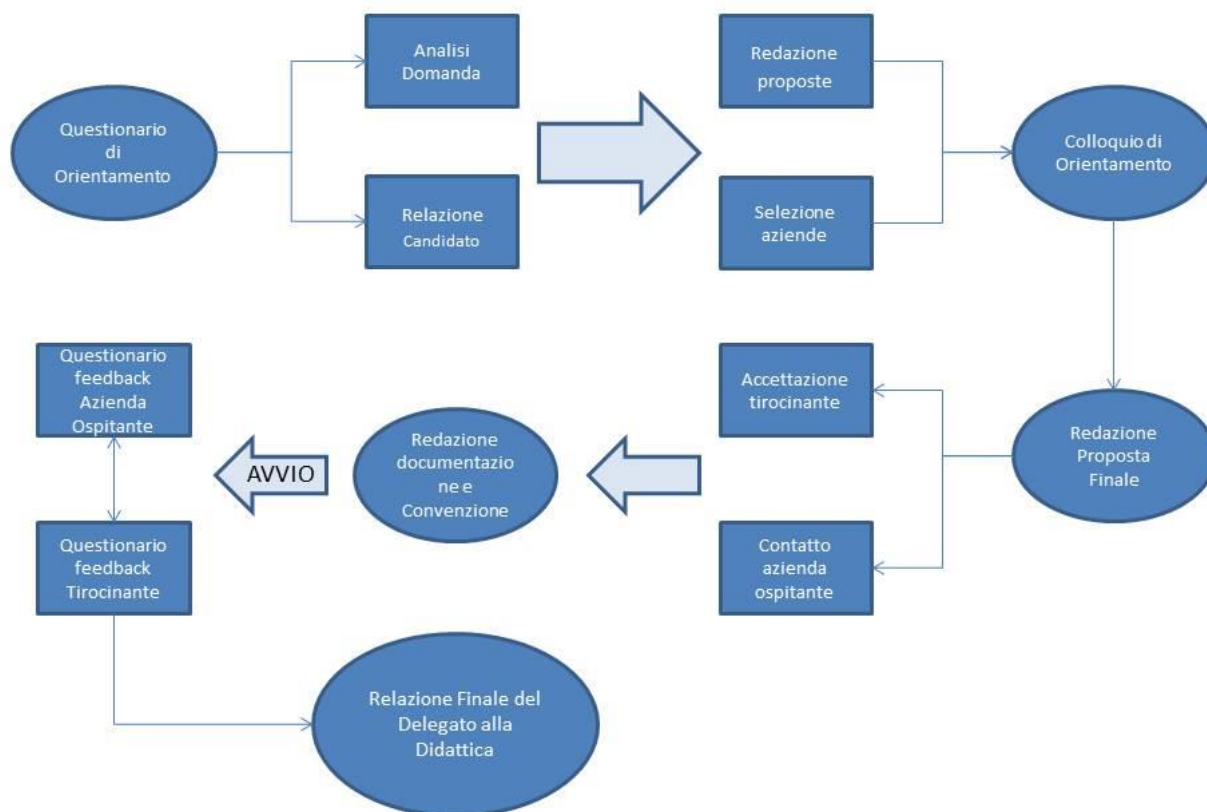
Le modalità sono descritte nel documento Guida piattaforma e-learning e nel documento Modalità di interazione prevista (quadro B1.D Scheda Sua)

P2.e Tirocinio ed esperienze internazionali

L'Ateneo attribuisce un ruolo significativo nel processo formativo ai tirocini e alle esperienze internazionali.

Per i tirocini l'Ateneo si è dotato di una procedura gestionale, di seguito descritta.

Schema n. 13 - Procedura tirocini



Inoltre a partire dall'anno accademico 2016 /2017, grazie a una Convezione con l'Associazione delle Camere di Commercio Italiane all'estero, gli studenti possono svolgere il periodo di stage anche all'estero. Sul fronte dei programmi di mobilità per tirocinio, la rete delle Camere di Commercio fornirà grande supporto all'azione di coinvolgimento delle aziende presenti sul territorio. Quest'obiettivo è particolarmente sentito da Universitas Mercatorum, che nel tempo ha avviato numerose e proficue collaborazioni con il mondo imprenditoriale, al fine di colmare il divario tra ricerca e realtà imprenditoriale e sostenere l'innovazione nelle PMI.

Universitas Mercatorum ha ricevuto anche dalla Commissione Europea il riconoscimento della Erasmus Charter for Higher Education (ECHE), che permette all'Università di partecipare a tutte le attività di cooperazione e mobilità europea e internazionale nell'ambito del nuovo Programma Erasmus+ per l'istruzione e formazione 2014/2020, consolidando i diversi progetti finora realizzati in ambito internazionale e intraprendendo nuove azioni di internazionalizzazione.

P2.f Le modalità di accertamento dei risultati

L'esame può essere sostenuto sia in forma scritta che in forma orale. Gli appelli orali sono previsti nella sola sede centrale di Roma. Gli esami scritti, invece, possono essere sostenuti sia nelle sede centrale che nelle sedi periferiche.

L'esame orale consiste in un colloquio nel corso del quale il docente formula di solito tre domande. L'esame scritto consiste nello svolgimento di un test con 31 domande. Per ogni domanda lo studente deve scegliere una di 4 possibili risposte. Solo una risposta è corretta.

Sia le domande orali che le domande scritte sono formulate per valutare sia il grado di comprensione delle nozioni teoriche sia l'autonomia di giudizio, utilizzando tali nozioni. Le domande sulle nozioni teoriche consentiranno di valutare il livello di comprensione. Le domande che richiedono l'elaborazione di un ragionamento consentiranno di valutare il livello di competenza e l'autonomia di giudizio maturati dallo studente.

Le abilità di comunicazione e la capacità di apprendimento saranno valutate attraverso le interazioni dirette tra docente e studente che avranno luogo durante la fruizione del corso (videoconferenze ed elaborati proposti dal docente).

Nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi offerti agli studenti, venendo incontro anche alle loro esigenze di mobilità sul territorio, Universitas Mercatorum ha implementato da gennaio 2017 il proprio ventaglio di sedi d'esame.

Inizialmente gli esami di profitto si svolgevano esclusivamente a Roma, sede centrale dell'Università e a Milano; a queste due sedi se ne sono aggiunte altre 7: Torino, Bologna, Latina, Pagani (Sa), Bari e Palermo prevalentemente in coincidenza con le Camere di commercio.

Grazie a questa più ampia scelta di destinazioni in tutta Italia lo studente può decidere di effettuare gli esami di profitto in località più vicine alla propria città di residenza guadagnando sia in termini di tempo e spostamenti, sia realizzando economie di costo.

P2.g Documenti di riferimento

- 📄 Modalità di interazione prevista (quadro B1.D Scheda Sua)
- 📄 Guida alla realizzazione dei materiali didattici di Ateneo (quadro B4 Scheda SUA)
- 📄 Guida piattaforma e-learning
- 📄 Questionario di Ateneo per aziende ed enti per stage
- 📄 Regolamento esami
- 📄 Atto di indirizzo esami

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

PROCESSO P3: SERVIZI ALLA DIDATTICA

P3.a Orientamento in ingresso

Questo servizio è organizzato e integrato tra le funzioni svolte dall'Ateneo; il CdS è direttamente coinvolto nell'ambito del servizio. L'Ateneo e il CdS svolgono attività di orientamento in ingresso rivolto agli studenti di scuola secondaria superiore al fine di stimolarne scelte consapevoli per un proprio processo formativo e a favorirne il passaggio all'Università.

Per quanto concerne lo studente adulto, già inserito nell'attività lavorativa, l'orientamento e la formazione si dispiegano nelle forme proprie del life long learning, ossia quel percorso di apprendimento permanente teso ad aggiornare costantemente il bagaglio culturale e professionale dell'individuo, giacché la società globalizzata e l'introduzione sempre più frequente di innovazioni spingono il potenziale utente e quasi lo obbligano a tenersi al passo con il cambiamento.

Le attività offerte consistono in:

- ➔ incontri in Ateneo che prevedano un tour virtuale attraverso la piattaforma e-learning, spiegazioni differenziate delle offerte formative, a seconda degli interessi e delle competenze in entrata;
- ➔ valutazione delle competenze in entrata e questionario di autovalutazione "conosci te stesso", disponibili in piattaforma o in presenza, al fine di comprendere predisposizioni naturali, interessi e aspetti della personalità dei futuri discenti;
- ➔ eventuali corsi di formazione gratuiti sulle tecniche di apprendimento per gli studenti, a partire dalla valutazione delle competenze in entrata;
- ➔ incontri in loco per presentare l'offerta formativa nei quali gli studenti avranno la possibilità di chiarire i loro quesiti attraverso l'incontro con tutor ed orientatori; "lezioni prova" per le aspiranti matricole che potranno utilizzare la piattaforma

online per acquisire competenze nella gestione dell'apprendimento in rete.

Significativa è l'attività con le scuole che prevede:

- ❖ Erogazione di informazioni a differenti livello di sintesi sull'offerta formativa. Orientamento e assistenza ex ante, in itinere ed ex post. Contatto diretto con docenti, tutor e personale specializzato.
- ❖ Un learning environment, altamente personalizzabile, atto ad arricchire e a promuovere le singole esigenze dei discenti, con servizi di comunicazione sincrona e asincrona.
- ❖ Opportunità di interazione tra discenti per promuovere una comunicazione individualizzata, condividere materiali, favorire iniziative, divulgare avvisi, risolvere problemi, eccetera.
- ❖ La riorganizzazione e il potenziamento delle azioni che pongono al centro lo studente mediante monitoraggio della carriera, definizione e integrazione dei saperi in entrata, attività di tutorato.
- ❖ La raccolta di esigenze formative del discente al fine di compiere un'analisi dettagliata delle richieste dell'utenza. E' in fase di progettazione un corso on line di avvicinamento al fenomeno delle start up da somministrare alle scuole nel prossimo anno scolastico.

P3.b Orientamento in itinere

Questo servizio è organizzato e integrato tra le funzioni svolte dall'Ateneo; il CdS è direttamente coinvolto nell'ambito del servizio. Le attività di orientamento in itinere offrono un insieme di servizi di guida/consulenza agli studenti durante il percorso di studi. L'orientamento in itinere viene attuato, nell'ambito del CdS, dai tutor con la supervisione del coordinatore CdS.

Il tutor ricopre un ruolo fondamentale nel processo di apprendimento on line. In questa dimensione, il tutor si occupa di assistere i discenti nel processo di formazione risolvendo eventuali criticità legate al processo di apprendimento, tramite l'inserimento in piattaforma di eventuali avvisi e modalità di studio dei singoli corsi. Trattandosi di formazione a distanza, il tutor orientatore ha il compito di supportare, guidare e motivare i discenti, i quali rischierebbero - essendo fisicamente distanti - di estraniarsi dal percorso formativo. Egli deve, altresì, orientare il discente nella fase iniziale dei collegamenti nella piattaforma tecnologica (è richiesta, quindi, una certa familiarità con gli strumenti informatici e/o social network), rispondere ai suoi quesiti, fornire indicazioni sui materiali didattici da utilizzare e/o di approfondimento nonché sulle modalità degli esami. D'altra parte, la funzione del tutor è quella di raccordo tra il docente e gli studenti: in tale ottica, il tutor raccoglie eventuali istanze da parte degli studenti su problematiche inerenti la

fruizione dei materiali in piattaforma e su eventuali divergenze tra materiale studiato in piattaforma e quanto richiesto in sede d'esame.

Tutta l'attività del tutor è coordinata a monte da un docente, delegato alla didattica dall'Università, che supporta il tutor stesso nella sua attività di orientamento e assistenza agli studenti. Ciò al fine di migliorare gli standard di qualità e la gestione di tutta l'informazione presente in piattaforma.

In sintesi l'attività di orientamento e di affiancamento del tutor è finalizzata a:

1. garantire allo studente la qualità della didattica;
2. fornire una formazione culturale aggiornata ed una preparazione professionale consona alle esigenze poste dalla società e dal mondo del lavoro;
3. far emergere le peculiari attitudini dello studente onde svilupparne la creatività e le competenze necessarie all'ingresso nel mondo del lavoro e alla riqualificazione professionale;
4. assicurare la sostenibilità, da parte dello studente, del carico complessivo dell'attività programmata per ciascun periodo didattico e dei relativi ritmi di lavoro;
5. rimuovere le particolari difficoltà incontrate dagli studenti nella prima fase degli studi universitari;
6. favorire lo sviluppo cognitivo, facendo ricorso prevalentemente a modalità di apprendimento aperto e autonomo idonee alla formazione professionale, anche continua e permanente, degli utenti, nella fattispecie degli utenti/lavoratori e di utenti diversamente abili.

Infine, l'attività del tutor si esplica non solo nella fase di gestione della didattica erogativa ma anche nel raccordo tra docente e studente in fase di fruizione della didattica interattiva, rispetto a delle scadenze didattiche (consegna degli elaborati previsti, partecipazione alle web conference, ricevimenti on line, etc.).

Per raggiungere gli obiettivi di cui sopra, l'orientatore trasferisce ai discenti un vero e proprio metodo di studio con l'obiettivo di pervenire ad uno standard di apprendimento più robusto ed efficace.

Le attività di tutoraggio on-line si svolgono mediante:

- a. monitoraggio del sistema di tracciamento automatico delle attività formative;
- b. registrazione delle attività di monitoraggio didattico e tecnico (quantità e qualità delle interazioni rispetto alle scadenze didattiche).

I relativi dati sono resi disponibili al docente e allo studente per le attività di valutazione e di autovalutazione.

L'orientamento avviene in forma interattiva come guida/consulenza, coordinamento dell'andamento complessivo della classe e coordinamento del gruppo di studenti. Tali attività utilizzano i diversi strumenti di interazione disponibili (sistema di FAQ, forum, incontri virtuali, seminari live di approfondimento). Il Tutor per la didattica on-line ricorre a test online periodici e ad interrogazioni virtuali sincrone e asincrone con modalità interattiva attraverso un sistema di aula virtuale.

Su base trimestrale il Coordinatore del CdS promuove una riunione di monitoraggio con l'obiettivo di pianificare le azioni correttive.

P3.c Immatricolazione e gestione della carriera

Le procedure di immatricolazione e gestione della carriera sono definiti nei Regolamenti di pertinenza e nella Carta dei servizi.

P3.d Orientamento in uscita e servizi per il lavoro

Gli studenti potranno usufruire dello sportello sull'imprenditorialità per attuare l'obiettivo "fai della tua tesi di laurea la tua idea di business".

Il servizio potrà attivare sinergie presso la Camera di Commercio nell'ambito delle azioni a supporto dello sviluppo d'impresa e dell'e-government. L'Ateneo permette di offrire servizi integrativi alla didattica che consentano allo studente non solo di essere orientato sulle implicazioni operative di ciascun insegnamento nella gestione aziendale, ma di usufruire di servizi dedicati di coaching svolti dagli stessi docenti e ricercatori, finalizzati a costruire un supporto personalizzato allo sviluppo dell'idea di business di ciascun studente.

Il progetto di Tesi di Impresa potrà avere un carattere sperimentale dedicato alla redazione di un piano di start-up di impresa, in base alla business idea maturata dallo studente.

Tramite lo sportello "Orientamento all'imprenditorialità", che parte dallo slogan "Fai della tesi di laurea il tuo piano di impresa", si permetterà allo studente di simulare il percorso per aprire una start up fruendo anche della consulenza del servizio delle Camere di Commercio "Impresa in un giorno".

Inoltre il servizio di Job Placement dell'Universitas Mercatorum è stato istituito con la primaria finalità di sviluppare e potenziare la collaborazione tra Università e mondo produttivo, nonché l'attivazione di nuovi strumenti di aggregazione per raccogliere stimoli dalle imprese e dagli enti interessati a cooperare con l'Ateneo nell'individuazione e nel perseguimento di attività comuni. Il servizio di Job Placement dell'Universitas Mercatorum:

- ❖ **PROMUOVE** → un dialogo costante tra Università-Imprese
- ❖ **SVILUPPA** → una rete di contatti privilegiati tra l'Ateneo e le Aziende presenti su tutto il territorio internazionale
- ❖ **SUPPORTA** → l'internazionalizzazione per la promozione e la tutela del "Made in Italy" di qualità
- ❖ **REALIZZA** → progetti di alternanza Università-Lavoro

P3.e Documenti di riferimento

- 📄 Regolamento didattico
- 📄 Regolamento esami
- 📄 Carta dei servizi

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>

PROCESSO P4: MONITORAGGIO, VALUTAZIONE E RIPROGETTAZIONE

P4.a Descrizione del processo

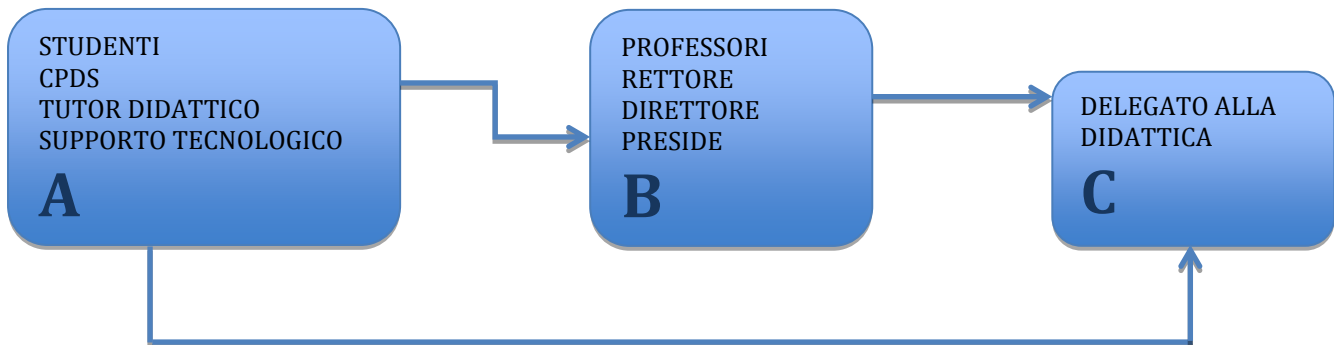
Il processo di Monitoraggio, valutazione e riprogettazione coinvolge di fatto tutti gli attori del Sistema e trova compimento

- ➔ Per i Corsi di studio:
 - nella Scheda di Monitoraggio annuale
 - nel Riesame ciclico
 - nella Relazione annuale della CPDA
- ➔ Per l'Ateneo nel Suo complesso:
 - nella Relazione del PQA
 - nella Relazione del Nucleo parte II

P4.b La gestione delle non conformità e delle azioni di miglioramento

La procedura della gestione delle criticità a livello didattica dell'ateneo prevede un approccio per processi ed il modello applicato è quello della PDCA (Plan-Do-Check_Act). La richiesta di miglioramento potrà pervenire agli attori fondamentali del processo nel seguente modo:

Schema n. 14 - Flusso informativo gestione delle non conformità

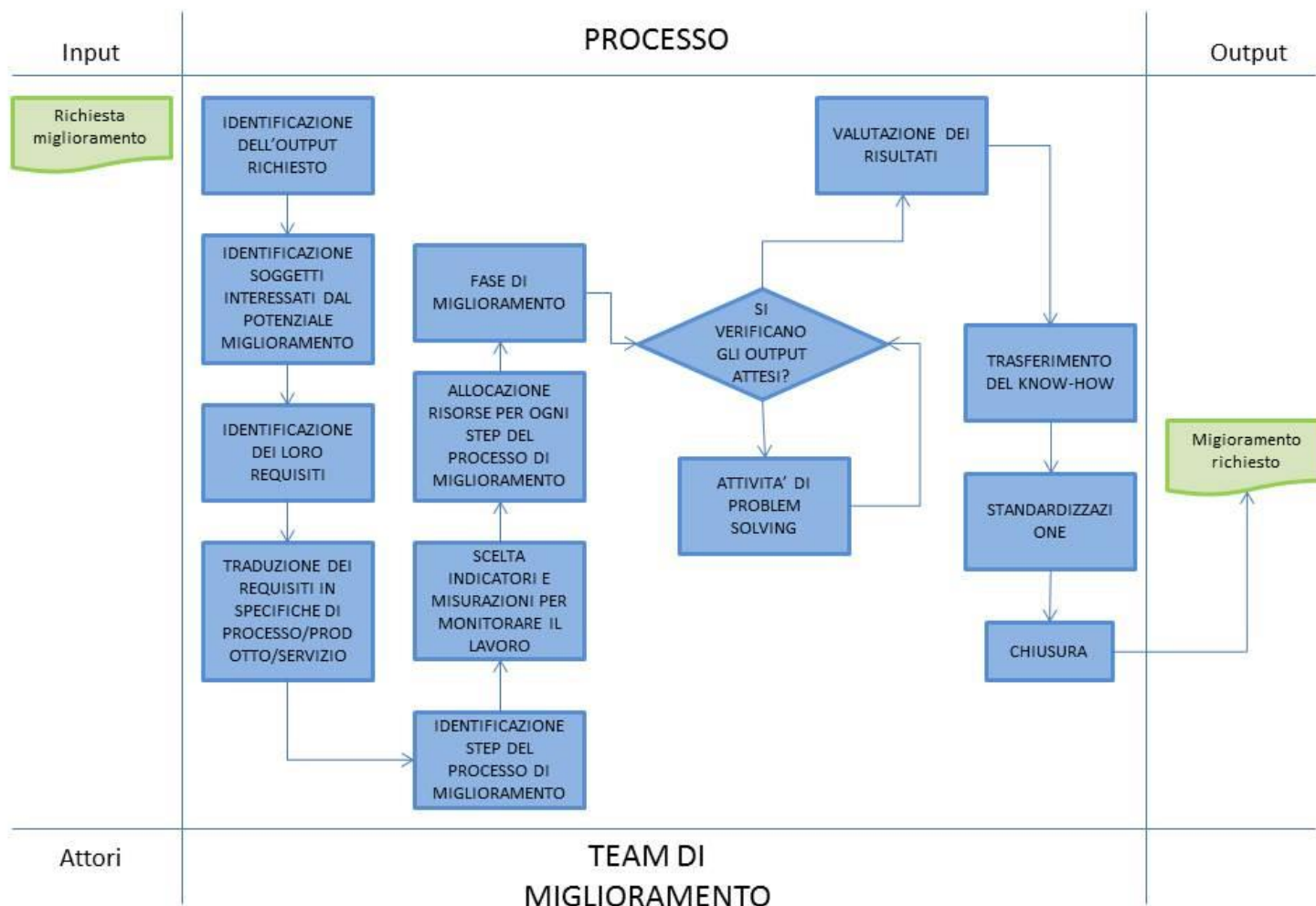


Qualsiasi soggetto che riceverà una segnalazione di non conformità avrà l'obbligo di comunicarla al **Delegato alla didattica** attraverso la mail (didatticastudenti@unimercatorum.it) che poi la categorizzerà come non conformità di interesse particolare o di interesse generale. La non conformità di interesse generale riceverà un apposito trattamento.

Il **Delegato alla didattica** è **Attore Chiave** del Trattamento delle Criticità nel Modello Didattico e seguirà gli Step Procedurali descritti nello **Schema n. 14** con l'ausilio di un **Team di Miglioramento** composto da :

- Delegato alla didattica
- Docente (se pertinente)
- Tutor Didattico e/o Trasversale
- Coordinatore del CdS
- Direzione (se pertinente)

Schema n. 15 - Diagramma di flusso della gestione delle non conformità



Il trattamento delle non conformità sarà verbalizzato dal **Delegato alla didattica** nella *Relazione semestrale* che trametterà al **PQA**.

Il **trattamento**, verbalizzato nella relazione semestrale, darà conto anche degli eventuali atti (Delibere di CdF, Modifiche di Regolamenti, Decreti di SA e DR) resi necessari per risolvere la criticità.

P4.c Documenti di riferimento

Sono documenti di riferimento i documenti obbligatori del Sistema AVA2.

La documentazione di riferimento del Sistema Qualità, che integra e perfeziona il presente Piano, è contenuta nella seguente sezione del sito di Ateneo <http://www.unimercatorum.it/assicurazione-qualita>