

REPORT ANNUALE DEL PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEEO - ANNO 2020 -

INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. Premessa | 1 |
| 2. Area Didattica | 1 |
| 2.1 Attività svolte e risultati conseguiti | 1 |
| 2.2 Interventi e sviluppi futuri | 7 |
| 3. Area Ricerca e Terza Missione | 8 |
| 3.1 Attività svolte e sviluppi futuri | 8 |
| 4. Iniziative di formazione e in-formazione in materia di AQ | 9 |
| 4.1 Attività svolte e sviluppi futuri | 9 |
| 5. Altri interventi | 10 |

1. Premessa

Il presente rapporto, discusso ed approvato dal Presidio di Qualità (PQA) nella seduta del 8 marzo 2021, ha lo scopo di riepilogare le principali attività sviluppate nel corso dell'anno 2020 per organizzare, coordinare, affiancare e monitorare lo svolgimento dei processi di Assicurazione della Qualità (AQ), secondo le procedure e i meccanismi predisposti dall'Ateneo e da tutti gli attori e organi in essi coinvolti.

Il documento prevede, per ciascun ambito di riferimento considerato, una sintetica illustrazione delle attività realizzate e dei risultati ottenuti, accompagnata dalla segnalazione dei punti di maggiore attenzione ad essi collegati e degli eventuali interventi volti a garantire la corretta applicazione delle politiche della qualità di Ateneo e la piena aderenza ai criteri e ai requisiti del modello AVA.

A questo riguardo si segnala che la situazione pandemica ha comportato e comporta rilevanti interventi di riorganizzazione e adattamento di una serie di processi, che richiedono il massimo impegno da parte di tutte le componenti dell'Università, *in primis* della governance e del corpo docente. Quest'esigenza prioritaria ha determinato per alcune iniziative lo slittamento, per altre il rinvio all'anno successivo. Di tali disallineamenti rispetto al previsto piano di lavoro si darà conto nell'ambito di ciascuna area d'azione di seguito illustrata.

2. Area didattica

2.1. Attività svolte e risultati conseguiti

Nel corso del 2020 il PQA ha proseguito nella gestione e supervisione di tutti i processi ordinari di AQ relativi ai Corsi di Studio (CdS), quali in particolare:

- A. Organizzazione delle rilevazioni delle opinioni di studenti, laureandi e laureati.
- B. Compilazione delle Schede SUA-CdS.
- C. Compilazione delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA).
- D. Stesura dei rapporti di riesame ciclico.
- E. Consultazioni periodiche degli stakeholder.
- F. Attività delle CPDS (inclusa la stesura delle relazioni annuali).

A. Organizzazione delle rilevazioni delle opinioni di studenti, laureandi e laureati

In attesa di decisioni da parte dell'ANVUR in merito al progetto di modifica del sistema nazionale di rilevazione (rimasto in "stand-by" dopo le ultime comunicazioni rilasciate nel mese di ottobre 2019), il PQA ha deciso di avviare comunque il percorso di revisione e semplificazione dell'insieme delle *survey* condotte internamente, prospettato già nella relazione del 2019, con l'obiettivo di razionalizzare e snellire le varie procedure stratificatesi nel corso degli anni, così da stimolare una maggiore partecipazione degli studenti e invertire il trend negativo registrato nel periodo più recente.

Il PQA ha perciò deciso di sospendere, a decorrere dal 2020, le rilevazioni aventi ad oggetto le modalità di svolgimento degli esami e l'andamento di un anno di corso, in considerazione delle seguenti ragioni:

1. Entrambe le *survey* non sono più "raccomandate" dall'ANVUR (né sono previste nell'ambito del nuovo sistema proposto a livello nazionale).
2. Alcuni degli item contenuti nelle tracce dei questionari adottati per le due rilevazioni sono assimilabili a quelli che si prevede di inserire nella scheda di valutazione dei Corsi di Studio che, se confermata la versione proposta da ANVUR nelle linee guida del 3

luglio 2019¹, dovrebbe sostituire il questionario sull'esperienza universitaria attualmente in uso.

Nelle intenzioni del Presidio si tratta di un primo round di misure, di cui si valuteranno gli effetti migliorativi in termini soprattutto di incremento della partecipazione degli studenti alle rimanenti rilevazioni, al fine di apportare ulteriori interventi di semplificazione.

Operativamente, nel corso del 2020 il PQA ha coordinato lo svolgimento delle seguenti *survey*:

1. opinioni degli studenti sulla didattica erogata negli insegnamenti dei Corsi di Studio;
2. opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria complessiva, sui servizi e sulle infrastrutture;
3. opinioni dei laureati a 1, 3 e 5 anni dalla laurea sui percorsi di studio svolti.

Con riferimento alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica, a partire dal II semestre dell'a.a. 2019-'20 sono state introdotte alcune modifiche, riguardanti sia la struttura dei questionari distribuiti agli studenti sia le modalità di compilazione, che si sono rivelate necessarie in virtù delle particolari condizioni in cui si è svolta l'attività didattica in seguito all'insorgere dell'emergenza sanitaria. Nello specifico, dopo un confronto che ha coinvolto anche il Presidente del Nucleo di Valutazione di Ateneo, si è deciso di:

- mantenere le due distinte versioni di questionario tradizionalmente utilizzate (quella per studenti «frequentanti»² e quella per studenti «non frequentanti»), modificando però entrambe le tracce per adeguarle allo svolgimento a distanza di tutte le attività³;
- prevedere la compilazione dei questionari interamente da remoto (tramite l'applicazione disponibile nella piattaforma elettronica riservata agli studenti) e in modo completamente "libero", ossia senza introdurre meccanismi di incentivazione⁴ né tantomeno di coercizione in conseguenza al venir meno della possibilità di una compilazione "assistita" in aula.

Tali cambiamenti sono stati confermati per le rilevazioni programmate nell'a.a. 2020-'21, ma il contenuto del questionario riservato agli studenti "frequentanti" è stato ulteriormente rivisto, grazie anche al contributo dei direttori dei CdS (sollecitato dai rispettivi Dean delle Scuole), per tenere conto delle novità introdotte in termini di organizzazione della didattica (con la compresenza di un sistema di erogazione misto – in presenza, a distanza e "blended"⁵).

In particolare, si è provveduto ad inserire alcuni ulteriori quesiti miranti ad approfondire l'efficacia percepita dell'interazione a distanza con i docenti, l'adeguatezza degli strumenti tecnologici messi a disposizione e l'utilità di disporre delle registrazioni delle lezioni.

¹ Nello specifico, gli item n. 1, 5 e 13 della nuova scheda ANVUR riprendono, se pur in modo sintetico per tutti gli insegnamenti e le attività svolte nell'ambito di un CdS, gli aspetti di valutazione di cui agli item n. 6 e 7 del questionario Bocconi sull'andamento di un anno di corso e all'item n. 2 del questionario Bocconi sulle modalità di svolgimento degli esami.

² Considerando come tali coloro che hanno dichiarato di aver seguito, in qualunque modo, più della metà delle lezioni previste dall'insegnamento.

³ In particolare, sono stati eliminati gli item di valutazione più direttamente collegati alla presenza fisica (come quello relativo all'utilità delle attività didattiche integrative - quali esercitazioni e laboratori - e quelli sui quali l'impatto di una riprogrammazione improvvisa delle attività poteva risultare più rilevante - come il rispetto degli orari delle lezioni o lo svolgimento degli insegnamenti in modo coerente con quanto dichiarato sul sito web), mentre ne sono stati inseriti alcuni specificamente rivolti a verificare l'efficacia percepita delle attività didattiche a distanza e il corretto funzionamento della piattaforma elettronica utilizzata per la fruizioni delle lezioni e dei materiali didattici online.

⁴ Se si esclude l'invio dei consueti messaggi di sollecito generici agli studenti che non fanno accesso alla procedura di compilazione in prossimità della scadenza prevista.

⁵ Che è proseguito fino al nuovo *lockdown* intervenuto in tutta la regione Lombardia alla fine del mese di ottobre 2020.

La sospensione del processo di rilevazione gestito in aula unita al permanere del carattere sostanzialmente “facoltativo” del processo di compilazione dei questionari ha prodotto, come effetto abbastanza prevedibile, un’ulteriore diminuzione dei tassi di partecipazione, rispetto ai valori registrati nel II semestre dell’a.a. 2019-’20 (si vedano, in proposito, i dati di riepilogo indicati nella tabella che segue).

Il PQA, nell’ultima riunione del 2020 (tenutasi il 18 dicembre), esaminati questi dati e discusse le eventuali azioni correttive, ha deciso di non modificare le condizioni di “spontaneità” che - tranne rare eccezioni - hanno sempre contraddistinto il processo di valutazione della didattica in Bocconi; ciò nella convinzione che i cali recentemente riscontrati nei tassi di *redemption* dei questionari abbiano cause essenzialmente contingenti, legate alle condizioni di eccezionalità in cui si è svolta l’attività didattica. Il PQA ha ritenuto comunque opportuno, oltre alla prosecuzione delle iniziative sviluppate già a partire da fine 2019⁶, rinforzare già dal II semestre dell’a.a. 2020-’21 gli aspetti comunicativi attraverso l’invio di messaggi di sensibilizzazione, prima dell’avvio della rilevazione, a cura direttamente dei Dean delle Scuole e dei direttori di Corsi di Studio, utilizzando tutti i canali a disposizione (posta elettronica, Agenda dello Studente YoU@B, *social media*).

Andamento dei tassi di partecipazione degli studenti alla rilevazione delle opinioni sulla didattica (periodo 2017-’18/2020-’21)

| Edizione Rilevazione | a.a. 2017-’18 | | a.a. 2018-’19 | | a.a. 2019-’20 | | a.a. 2020-’21 |
|---------------------------------------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|---------------|
| | I sem. | II sem. | I sem. | II sem. | I sem. | II sem. | I sem. |
| % rispondenti sugli studenti iscritti | 65,1% | 63,3% | 62,3% | 56,3% | 60,3% | 46,7% | 36% |

B. Compilazione delle Schede SUA-CdS

Nei mesi di maggio e giugno 2020⁷ il PQA ha supervisionato e monitorato, in particolare tramite i componenti rappresentati dai Dean delle Scuole con il supporto dell’ufficio *Academic Planning*, il processo di compilazione e aggiornamento dei contenuti delle versioni 2020-’21 delle Schede a cura dei rispettivi gruppi di AQ dei CdS. Al fine di agevolare e rendere più facilmente documentabile questa attività di verifica, è stata predisposta e utilizzata una tabella sinottica, costruita sostanzialmente come una “*check-list*” in cui sono stati riportati in modo sintetico, con riferimento a ciascun Quadro in cui si articola la sezione “Qualità” di ogni Scheda, gli esiti dei controlli di adeguatezza e completezza delle informazioni e dei dati inseriti.

Nel merito delle verifiche svolte, sono state esaminate con attenzione soprattutto le sezioni e i riquadri che richiedono un aggiornamento periodico delle informazioni riportate o un adeguamento rispetto a modifiche organizzative e/o procedurali intervenute. A quest’ultimo riguardo si segnala, in particolare, che il testo del quadro A3b (“Modalità di ammissione”) delle Schede di tutti i Corsi di laurea triennale e del CLMG è stato riformulato al fine di recepire le

⁶ Consistenti, in particolare, nel coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti (sia quelli di classe che quelli partecipanti ai Comitati di CdS e alle CPDS) in un’opera di persuasione nei confronti dei propri colleghi circa l’utilità e l’importanza di questo strumento di raccolta di opinioni ai fini dell’identificazione di possibili aree di miglioramento nell’organizzazione e nell’erogazione dell’attività didattica a beneficio delle future coorti di studenti.

⁷ Prima del termine previsto per il caricamento nelle apposite sezioni del “Portale della Qualità” AVAMiur, che per il 2020 è stato spostato al 9 luglio (un mese oltre i termini originariamente previsti per tenere conto delle difficili condizioni di operatività delle università conseguenti al diffondersi dell’emergenza epidemiologica da Covid-19).

modifiche introdotte, con effetto dall'a.a. 2020-'21, alle procedure che regolano l'ammissione ai Corsi di Studio⁸.

In estrema sintesi, i controlli eseguiti hanno permesso al PQA di accertare che le informazioni riportate nell'edizione 2020-'21 delle Schede sono complessivamente chiare, esaustive e opportunamente aggiornate.

C. Monitoraggio Annuale delle performance dei CdS (Schede SMA)

Anche nel 2020 il PQA ha coordinato l'attività di compilazione delle Schede SMA da parte dei gruppi di riesame dei singoli CdS, verificando che fossero condotte analisi precise e accurate dell'andamento degli indicatori messi a disposizione, con particolare riferimento a quelli segnalati dallo stesso PQA come rilevanti, e che fossero rispettate le scadenze fissate internamente (30 settembre per la compilazione delle Schede e 31 ottobre per la loro discussione e approvazione da parte dei rispettivi Comitati di CdS).

Il processo si è svolto in modo regolare e corretto e il PQA ha avuto modo di appurare che tutte le Schede predisposte (e pubblicate sul "Portale della Qualità" AVAMiur) contengono un'adeguata disamina dei punti di forza e di debolezza dei relativi percorsi e pongono la necessaria attenzione agli andamenti in calo e agli scostamenti registrati rispetto ai valori di riferimento esterni (*benchmark* a livello nazionale o di area geografica). In aggiunta, in sei di esse è riportata l'indicazione dell'avvio di specifiche azioni di miglioramento in corrispondenza di trend negativi emergenti dagli indicatori, quattro delle quali indirizzate ad accrescere il livello di soddisfazione dei laureandi e la percentuale di studenti che si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso di Studio.

Con riferimento ad alcuni indicatori di "consistenza e qualificazione del corpo docente" (in particolare: iC19 per i trienni e iC19, iC27 e iC28 per alcuni bienni), che mostrano valori al di sotto dei rispettivi benchmark di riferimento, il PQA ha suggerito ai gruppi di riesame dei CdS in parola di inserire nelle SMA una spiegazione comune, volta a chiarire che gli scostamenti che annualmente si presentano non sono da imputare alla scelte dei singoli Corsi di Studio, ma alla particolare conformazione che, da anni, la governance dell'Università ha voluto dare al corpo docente, caratterizzato dalla presenza, oltre che dei docenti di ruolo, di un numero rilevante di posizioni "strutturate", come quelle degli Assistant Professor e dei Lecturer.

D. Stesura dei rapporti di riesame ciclico dei CdS

Nel corso dell'anno è proseguita, con la supervisione e il supporto del PQA, l'attività di stesura dei rapporti di riesame ciclico da parte di una selezione di CdS, ancorché il piano stabilito non sia stato del tutto rispettato, a causa delle difficoltà e dei ritardi determinati dall'insorgere della pandemia. Più precisamente, degli 8 rapporti originariamente previsti ne sono stati portati a compimento entro l'anno 5 (facenti capo al corso di laurea BESS e ai percorsi magistrali in Management, Marketing Management, Finanza e Amministrazione, Finanza Aziendale e Controllo) mentre un sesto (relativo al biennio ESS) è stato ultimato all'inizio del 2021. Gli altri due interventi programmati per il 2020 sono stati invece rinviati alla prima parte del 2021.

Nei confronti di ognuno dei 6 gruppi di riesame che hanno avviato o completato questo processo il PQA, direttamente o per il tramite dell'ufficio di supporto, ha esercitato una continua azione di guida e accompagnamento, prevedendo un incontro iniziale seguito da altri

⁸ Le variazioni principali hanno riguardato la definizione di una soglia prestabilita di punteggio minimo ottenuto al test di selezione, che configura l'idoneità all'inserimento in graduatoria dei candidati all'iscrizione ai CdS, e la conseguente previsione dell'assegnazione di obblighi formativi aggiuntivi da espletare da parte degli studenti che dovessero essere ammessi con un punteggio inferiore alla soglia minima predisposta.

momenti successivi di confronto, finalizzati a una corretta impostazione dell'attività, e accertandosi in corso d'opera che i rapporti fossero sufficientemente dettagliati nei loro contenuti e che si attenessero il più possibile alle indicazioni riportate nelle linee guida messe a punto e condivise dal Presidio stesso.

E. Consultazioni periodiche degli stakeholder dei CdS

Nonostante le limitazioni imposte dalla pandemia, i Tavoli di consultazione degli stakeholder dei CdS hanno continuato a riunirsi nel corso dell'anno come da programma, grazie al contributo fornito dalla direzione Market & Partners dell'Università, con l'unica differenza che gli incontri hanno avuto luogo tutti a distanza, con collegamenti in videoconferenza dei partecipanti. Nello specifico:

- il 9 luglio è stato organizzato il Tavolo dell'area "Economics", che ha avuto come *focus* specifico il corso triennale BESS ed il percorso magistrale ESS; ad esso hanno partecipato, oltre ai direttori dei 3 CdS afferenti al Tavolo (BIEF, BESS e ESS), 9 esponenti di 7 organizzazioni esterne rappresentative dei principali settori professionali di riferimento per i laureati di tali programmi e 5 membri della CPDS relativa a quest'area (3 studenti e 2 docenti).
- Il 9 settembre si è tenuto il Tavolo dell'area "Management 1", con *focus* sul triennio CLEACC e sul biennio ACME, al quale hanno partecipato, oltre ai direttori dei 5 CdS afferenti al Tavolo (CLEAM, CLEACC, Management, MM e ACME), 10 esponenti di altrettante organizzazioni rappresentative dei principali settori professionali di riferimento per i laureati di tali programmi e 4 membri della CPDS relativa a quest'area (2 studenti e 2 docenti).
- Il 30 novembre si è svolto il Tavolo dell'area "Management 2", con *focus* sul triennio BIEM e sul percorso internazionale congiunto WBB, al quale hanno partecipato, oltre ai direttori dei 3 CdS afferenti al Tavolo (BIEM, WBB e IM), 9 esponenti di altrettante organizzazioni rappresentative dei principali settori professionali di riferimento per i laureati di tali programmi e 4 membri della CPDS relativa a tale area (2 studenti e 2 docenti).

Da questi tre incontri è stato possibile desumere indicazioni utili sull'andamento generale del mercato del lavoro - anche in relazione all'impatto prodotto dalla pandemia - oltre che sull'adeguatezza dei contenuti trattati dai percorsi di studio esaminati e sull'attrattività dei profili professionali che essi intendono formare. A quest'ultimo riguardo, insieme ad un ampio apprezzamento per la validità della preparazione fornita agli studenti e per la sua complessiva rispondenza ai fabbisogni espressi delle imprese, sono emersi anche alcuni spunti e proposte di rafforzamento di specifici ambiti formativi e/o competenze trasversali che i direttori dei CdS hanno apprezzato, dichiarandosi pronti - ove non già previsto - a verificare la possibilità di un loro recepimento nell'offerta formativa dei rispettivi percorsi.

F. Attività delle CPDS

Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti hanno operato, nel corso del 2020, gestendo in modo ordinato e corretto - anche attraverso l'organizzazione di riunioni a distanza da parte delle diverse sotto-commissioni - le attività di monitoraggio e controllo dei vari aspetti sottoposti alla loro attenzione riguardanti la didattica, le infrastrutture e i servizi di supporto dell'offerta formativa di I e II livello dell'Università. Nello svolgimento della loro azione, come riconosciuto anche dal Nucleo di Valutazione nella sua relazione annuale, hanno bilanciato in modo complessivamente adeguato i contributi della componente docente e di quella studentesca. Di ciò si è dato risalto nelle rispettive relazioni e dimostrando così di aver recepito la raccomandazione dello stesso Nucleo di Valutazione, che il PQA aveva veicolato a tutte le

Commissioni sul finire del 2019 nell'ambito del consueto incontro annuale di riepilogo delle attività e di organizzazione degli aspetti operativi legati alla stesura delle relazioni.

Allo stesso tempo, le CPDS hanno acquisito ulteriore visibilità e considerazione sia tra gli studenti che da parte delle direzioni dei CdS. Nei confronti dei primi, si è rivelata utile l'indicazione, fornita dallo stesso PQA ai componenti studenti, di presentarsi all'inizio di ogni anno accademico ai colleghi dei CdS di rispettiva appartenenza per informarli del loro ruolo e per ricordare l'importanza di far pervenire alle CPDS tutte le richieste di miglioramento o le segnalazioni di problemi o inadeguatezze riscontrati nello svolgimento delle attività didattiche o nella fruizione dei servizi e delle strutture messi a disposizione. L'aumento del credito e della considerazione ottenuti presso i CdS è, invece, testimoniata dal numero sempre più ampio di indicazioni e suggerimenti espressi che sono stati accolti e tradotti in interventi concreti di miglioramento da parte delle rispettive direzioni e gruppi di AQ.

Da un punto di vista organizzativo, l'obiettivo di rivedere il meccanismo di nomina degli studenti nelle Commissioni al fine di assicurare una più diretta "investitura" in questo ruolo (distinguendolo da quello di rappresentante di classe⁹), che era stato indicato nella relazione dello scorso anno come impegno per il 2020, è stato rinviato all'anno successivo: il PQA ha infatti deciso di riprendere in esame la questione in occasione dell'elezione delle nuove rappresentanze studentesche, prevista nella primavera del 2021. In quel momento si affronterà, nel complesso, il tema delle rappresentanze degli studenti negli organi di AQ.

Quali altri processi di rilievo riguardanti i CdS che il Presidio ha continuato a coordinare o gestire nel corso dell'anno, si segnalano:

- l'attività di compilazione e aggiornamento dei contenuti dei programmi degli insegnamenti, relativi all'offerta formativa 2020-'21. Il PQA ha costantemente monitorato l'azione svolta dai Docenti delegati da ciascun Dipartimento, tesa ad assicurare l'aderenza al *format* di riferimento in uso. Nel 2020 questo processo è stato ampiamente influenzato, nell'articolazione temporale del suo svolgimento e anche nella quantità di programmi oggetto di variazioni e adeguamenti, dai cambiamenti repentini nelle modalità di erogazione della didattica e di conduzione degli esami imposti dalla pandemia. Più in particolare, l'attività di compilazione dei programmi è stata articolata in 3 fasi distinte nel corso dell'anno (al posto del consueto unico periodo collocato nei mesi di aprile e maggio) per permettere sia un adeguamento progressivo dei contenuti degli insegnamenti impartiti nel I e nel II semestre dell'a.a. 2020-'21¹⁰ sia un controllo più accurato della coerenza degli aggiornamenti apportati nelle descrizioni delle corrispondenti sezioni dei programmi. Nonostante alcune difficoltà, riscontrate soprattutto nella II fase di aggiornamento ed ascrivibili ai tempi ristretti concessi ai docenti per l'aggiornamento dei programmi a causa dell'incertezza sulle soluzioni da adottare in termini di modalità di erogazione della didattica, il processo si è svolto in modo complessivamente corretto dando luogo a esiti finali soddisfacenti in termini di adeguatezza e conformità delle informazioni riportate nei programmi pubblicati *online*.

⁹ Un aspetto che ha creato, in questi anni, non poche difficoltà di riconoscimento e "accettazione" da parte degli studenti candidabili, in particolare nell'ambito dei percorsi magistrali, in considerazione anche del fatto che, mentre l'incarico come rappresentante di classe ha una durata annuale, quello nelle CPDS è biennale e questa differenziazione viene vissuta in modo non positivo da parte di alcuni studenti eletti come rappresentanti di classe nei corsi magistrali (che preferirebbero tenere "libero" il secondo anno per attività di scambio all'estero o per lo svolgimento dello stage).

¹⁰ In corrispondenza delle decisioni assunte dai Dean delle Scuole in merito all'articolazione della didattica nelle diverse modalità (in presenza, a distanza e "blended").

- L'alimentazione e l'aggiornamento di un "cruscotto" riepilogativo delle azioni di miglioramento avviate sul fronte della didattica da parte dei singoli Corsi di Studio o degli altri organi accademici con responsabilità rilevanti in tale ambito. Quest'attività di mappatura degli interventi pianificati e realizzati è stata introdotta sul finire del 2019, allo scopo di seguire in modo accurato l'andamento delle ormai numerose iniziative sviluppate quale effetto del corretto ed estensivo funzionamento dei meccanismi di AQ dei CdS. La gestione operativa è affidata all'ufficio di supporto al PQA, che provvede ad aggiornare periodicamente nel corso dell'anno i diversi riquadri del "cruscotto" raccogliendo presso gli attori dei vari processi di AQ le informazioni occorrenti. Con una cadenza temporale più ampia (per ora annuale), il PQA svolge un esame complessivo dello stato di tutte le azioni monitorate, prevedendo una discussione *ad hoc* nell'ambito di una delle riunioni dell'organo. Dalla prima disamina di questo tipo, svolta all'inizio del 2020, è stato possibile rilevare la definizione di 82 interventi di miglioramento riconducibili a 5 principali fonti (rapporto di accreditamento; audit del Nucleo; riesami ciclici dei CdS; SMA dei CdS; relazioni delle CPDS). Di queste azioni 33 risultavano già concluse mentre le restanti erano in corso di attuazione o non ancora operativamente attivate. Nel censire gli interventi pianificati, il PQA ha deciso anche di assegnare un livello di importanza a ciascuno di essi, distinguendo tra medio-alta o medio-bassa in funzione del loro contenuto e/o della fonte che ne ha fatta scaturire l'esigenza.

2.2. Interventi e sviluppi futuri

Oltre alla supervisione delle attività ricorrenti che caratterizzano l'ordinaria applicazione del sistema di AQ della didattica (es. monitoraggio annuale dei CdS, azione delle CPDS, compilazione e aggiornamento delle Schede SUA e dei programmi degli insegnamenti), nel corso del 2021 il PQA coordinerà i seguenti interventi che hanno un crono-programma stabilito:

- ✓ riesami ciclici di 7 CdS, coinvolgendo i percorsi che non hanno ancora predisposto il rapporto secondo il modello introdotto con AVA2 (per la precisione, si prevede di sottoporre al riesame i trienni CLEACC, CLEF, BIEM, BIG, BEMACS, il *triple degree* WBB e il biennio ACME); in questo modo, alla fine del 2021 resterebbero da svolgere i riesami dei tre CdS istituiti più di recente (DSBA, PPA e CYBER)¹¹, rispettando sostanzialmente il piano pluriennale definito nel 2018, che prevedeva di completare entro il 2021 il riesame di tutti i percorsi attivi con almeno un ciclo di studi completato.
- ✓ Consultazioni periodiche degli stakeholder di almeno altri 4 CdS, attraverso l'organizzazione delle riunioni di due Tavoli permanenti (quello dell'area "Government & Political Science", per un esame dei percorsi BIG e PPA, e quello dell'area "Technology", per un *focus* approfondito sui corsi BEMACS e DSBA).

Per quanto riguarda le rilevazioni delle opinioni di studenti, laureandi e laureati, in attesa di novità da parte di ANVUR e di un assestamento delle condizioni di svolgimento delle attività didattiche per effetto dell'auspicato contenimento della pandemia, per il 2021 il PQA prevede di consolidare le modifiche recentemente apportate, anche per permettere una verifica del loro impatto su un orizzonte temporale più ampio. Ulteriori iniziative di revisione delle indagini in corso saranno valutate in relazione alla situazione: in questa prospettiva, una delle possibili aree di attenzione potrebbe essere la rilevazione avente ad oggetto i laureandi, al fine di snellire e rinnovare il tracciato del questionario in uso, che nel corso degli anni è stato oggetto di una serie di successive integrazioni rispetto al modello originario, divenendo particolarmente lungo e articolato.

¹¹ I primi due attivati per la prima volta nell'a.a. 2018-19 e il terzo nell'a.a. 2019-'20.

Nel corso del 2021 si lavorerà poi all'individuazione di soluzioni che consentano di perfezionare e rendere più chiare ed efficienti le attuali procedure di nomina dei rappresentanti degli studenti negli organi di AQ.

3. Area Ricerca e Terza Missione

3.1. Attività svolte e sviluppi futuri

Oltre che per le motivazioni riconducibili alla pandemia in corso citate in premessa, gli interventi di AQ relativi alla ricerca e alla Terza Missione sono stati riprogrammati in ragione della stesura del nuovo Piano Strategico di Ateneo 2021-25, approvato in via definitiva verso la fine dell'anno, ritenendosi essenziale disporre di un quadro di riferimento "asestato" prima di procedere con lo sviluppo delle iniziative previste.

Sul versante dell'AQ della **ricerca**, la prima parte delle azioni programmate è stata portata a termine secondo i piani stabiliti: nello specifico, entro la metà dell'anno sono state messe a punto le sezioni preliminari dei piani di sviluppo dei Dipartimenti aventi come oggetto l'analisi del contesto di riferimento e la definizione delle linee strategiche generali relative all'attività di ricerca per il triennio 2020-'22. Il PQA ha seguito il processo di stesura di questi documenti di indirizzo, verificando che si attenessero, nello sviluppo dei contenuti e negli elementi presi in esame, al *format* di riferimento predisposto e messo a disposizione dal Presidio stesso. Dopo essere stati approvati dalle rispettive Giunte dipartimentali, i piani generali sono stati anche "ratificati" dal Consiglio Accademico dell'Università (nella seduta del 22.09.2020).

Lo *step* successivo, riguardante la definizione degli obiettivi di dettaglio da conseguire (tradotti in *target* misurabili) e delle conseguenti azioni da mettere in campo per il loro raggiungimento, è stato invece rimandato ad un momento successivo all'approvazione del suddetto Piano Strategico, così da poter garantire l'allineamento con gli obiettivi strategici di Ateneo relativi alla ricerca e con il nuovo quadro di autonomia e *accountability* definito per i Dipartimenti, L'impegno per il 2021 sarà, dunque, quello di monitorare il completamento dei piani triennali dei Dipartimenti e di verificare l'adeguata misurabilità dei *target* che saranno fissati da ciascuna struttura, anche allo scopo di prevedere - allo scadere del triennio 2020-'22 - un controllo intermedio del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici di Ateneo.

Riguardo alle attività di **Terza Missione**, dopo aver completato la costruzione di un sistema di mappatura finalizzato a raccogliere in modo ordinato le principali informazioni riguardanti ogni iniziativa rilevante riconducibile a questo ambito¹², il successivo passaggio, consistente nell'avvio della compilazione di specifiche Schede di riepilogo per ciascuna di esse – contenenti una breve descrizione delle attività svolte e dei risultati conseguiti – è stato posticipato ad un momento successivo all'approvazione del Piano quinquennale di Ateneo, in modo da verificare preliminarmente le iniziative da considerare strategiche in base alle indicazioni in esso contenute e, dunque, da sottoporre prioritariamente a quest'operazione di "tracciatura".

Il 2021 sarà dedicato a monitorare con attenzione lo sviluppo di tale attività. Parallelamente, sarà necessario aggiornare la strategia definita nel 2016, predisponendo un documento specifico in cui far confluire e tradurre in termini operativi le nuove linee generali di sviluppo riguardanti le attività di Terza Missione.

¹² Quali, in particolare, l'*owner* di riferimento (specificando anche se struttura accademica o amministrativa), la tipologia di attività di appartenenza (distinguendo tra le tre macro-categorie: *Teaching & Education, Research & Innovation, Operations & Governance*), gli indicatori di monitoraggio individuati.

4. Iniziative di formazione e in-formazione in materia di AQ

4.1. Attività svolte e sviluppi futuri

Sul fronte della formazione, nel corso del 2020 il PQA ha portato avanti il piano di sviluppo della serie di webinar “*ad hoc*” dedicati a specifiche categorie di utenti rispettando pienamente le previsioni indicate nel report 2019. In particolare, sono stati progettati e resi disponibili ai vari target di destinatari (attraverso il loro caricamento in un’apposita area della piattaforma multimediale *BlackBoard*) tre moduli formativi riguardanti i seguenti temi:

1. ruolo e compiti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
2. monitoraggio annuale e riesame ciclico dei CdS;
3. AQ della ricerca e riesame dipartimentale.

Tali webinar, predisposti in doppia lingua (italiano/inglese) per consentirne la fruizione anche da parte dei docenti, degli studenti e dello staff amministrativo di nazionalità straniera, sono finalizzati ad assicurare una formazione più mirata su particolari tematiche o processi di AQ, così da indurre un loro approfondimento da parte degli attori direttamente coinvolti nelle relative dinamiche. Sono stati costruiti con il supporto degli specialisti della progettazione di interventi formativi online del Centro BUILT dell’Università e si caratterizzano per avere una struttura dinamica e flessibile (articolata in capitoli, sezioni, aree di approfondimento e *learning check* intermedi) e un lay-out efficace ed intuitivo, che si presta ad una fruizione agevole e a mantenere vivo l’interesse dei partecipanti¹³. Per ogni modulo formativo, vi è inoltre la possibilità di disporre di *analytics* dettagliati che forniscono, in tempo reale, una serie di informazioni puntuali sui soggetti che accedono alla formazione, sui tempi di accesso e di permanenza, sul grado di avanzamento e sull’effettivo completamento di ciascun webinar.

In aggiunta a queste iniziative di formazione strutturata, nel corso del 2020, il Presidio ha proseguito nella consueta attività di organizzazione di incontri informativi e di aggiornamento rivolti a determinati attori dei processi di AQ. In particolare:

- ✓ nei mesi di febbraio, giugno e ottobre si sono tenute specifiche riunioni (la prima in presenza e le successive in via telematica) con i direttori e gli assistenti dei CdS di volta in volta coinvolti nel processo di riesame ciclico, finalizzate a fornire loro tutte le indicazioni, le raccomandazioni e le istruzioni operative utili ad una corretta impostazione dell’attività e a un adeguato sviluppo dei relativi rapporti.
- ✓ Il 15 giugno è stato organizzato un incontro in via telematica con i delegati dei Dipartimenti per la didattica, a cui ha partecipato anche il Presidente del Nucleo di Valutazione, con l’obiettivo di condividere con loro le modalità di intervento, l’approccio da seguire e le relative tempistiche connesse all’attività di assistenza ai docenti nella revisione e messa a punto dei contenuti dei programmi degli insegnamenti per l’offerta dell’a.a. 2020-’21 (con particolare riguardo a quelli di nuova attivazione e ai programmi segnalati dalle CPDS come suscettibili di miglioramenti nelle descrizioni o nelle stesse modalità adottate per l’accertamento dell’apprendimento).

Non si è ritenuto opportuno, invece, organizzare il consueto incontro annuale con i componenti delle CPDS volto ad illustrare le attività e le modalità operative connesse alla stesura delle relazioni annuali (edizione 2020), tenuto conto che:

- le esigenze di distanziamento sociale dovute al persistere dell’emergenza pandemica avrebbero imposto lo svolgimento di un incontro a distanza che, dato il numero elevato di

¹³ Questi aspetti sono stati verificati attraverso un test condotto presso un piccolo campione di utenti (studenti e docenti) del 1° webinar dedicato alle CPDS, che hanno fornito positivi riscontri sulle caratteristiche evidenziate.

- soggetti partecipanti (circa 50 tra docenti e studenti), si sarebbe rivelato poco efficace e produttivo;
- rispetto all'anno precedente non erano previste novità di rilievo, in termini di contenuti della relazione e di documenti messi a disposizione, che avrebbero suggerito una loro più adeguata assimilazione attraverso un confronto collegiale;
 - la composizione delle Commissioni è rimasta quasi inalterata rispetto all'anno precedente.

Tutti i componenti e, in particolare a quelli di nuova nomina, sono stati comunque invitati a seguire il modulo formativo online di recente realizzazione sul ruolo e i compiti delle CPDS.

Anche dal punto di vista della condivisione di documenti e informazioni generali sui processi di AQ, il PQA ha dato seguito agli impegni dichiarati nella relazione 2019, provvedendo in particolare a:

- predisporre ed alimentare una specifica sezione della pagina del sito web di Ateneo dedicata al PQA con la documentazione essenziale di riferimento del sistema e dei principali processi di AQ (distinguendo tra procedure, linee guida, note tecniche e istruzioni operative di emanazione interna – che compongono il sistema di AQ di Ateneo – e decreti, regolamenti, linee guida e altri documenti di fonte esterna).
- Avviare l'allestimento di sezioni di "Q&A" all'interno delle aree del sito web dedicate a singoli temi di AQ, attraverso cui fornire a tutti gli interessati le risposte puntuali alle domande più ricorrenti e ai dubbi interpretativi che generalmente emergono in fase di applicazione e gestione di specifici processi e procedure. Nel 2020 sono state predisposte, in via sperimentale, le sezioni di "Q&A" relative all'attività di monitoraggio annuale dei CdS, al riesame ciclico e all'azione delle CPDS; altre sezioni riguardanti l'AQ della didattica e della ricerca saranno elaborate e rese disponibili nel corso 2021.

Per il prossimo futuro il PQA ha intenzione di proseguire nella gestione delle sopra richiamate iniziative di formazione e informazione di varia natura sviluppate nel corso degli ultimi anni, consolidando in particolare l'offerta degli strumenti formativi online: a questo riguardo, si monitorerà e solleciterà – se opportuno – l'effettiva partecipazione dei gruppi di destinatari selezionati ai singoli webinar disponibili e si valuterà l'opportunità di aggiungere altri moduli al set finora predisposto, concentrando l'attenzione sulle aree e sui temi ancora non presidiati da questo punto di vista (come la compilazione delle scheda SUA-CdS o delle Schede SUA-TM/IS).

5. Altri interventi

Tra le altre iniziative sviluppate dal PQA nel corso 2020 va segnalato l'avvio della messa a punto di specifiche linee guida per la conduzione del riesame critico del sistema di AQ di Ateneo, con cui si è dato seguito al suggerimento formulato dal Nucleo di Valutazione, fatto proprio anche dalla precedente compagine del Presidio.

L'obiettivo che il PQA si è posto con la stesura di tali linee guida è quello di predisporre non una procedura dettagliata da seguire in modo preciso e rigoroso, ma una cornice di riferimento adattabile entro cui indirizzare lo svolgimento di questo riesame periodico, che mira a verificare il corretto funzionamento delle politiche, degli strumenti e delle procedure che compongono il complessivo sistema di AQ dell'Ateneo al fine di migliorarne, qualora necessario, l'efficienza e l'efficacia applicative. Si tratta di un processo che, previsto dal requisito di sede R1.A3 del modello di accreditamento AVA2, l'Università è chiamata a sviluppare a breve tenuto conto che:

- sono trascorsi oltre 4 anni dalla visita di accreditamento periodico e da allora non è stato condotto un riesame complessivo del sistema di AQ;

- è mutato il quadro di obiettivi, strategie e condizioni di contesto in cui ci si trova ad operare anche a seguito alla recente approvazione del piano quinquennale 2021-'25 (con un possibile impatto rilevante nelle politiche e nei processi di gestione dell'AQ di Ateneo).

Nel corso del 2021 il PQA si farà carico di completare lo sviluppo delle linee guida e, successivamente, organizzare e avviare l'attività di riesame vero e proprio, concordandone le modalità con la governance dell'Ateneo. Tale azione presumibilmente si estenderà lungo tutto l'anno e si concluderà con l'identificazione delle aree del sistema interno di AQ sulle quali intervenire e degli aspetti specifici da sottoporre a revisione, modifica o integrazione.