

Relazione 2020 del Presidio della Qualità

SOMMARIO

1. Requisito R1 - Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca2
2. Requisito R2 - Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca ...12
3. Requisito R4 - Assicurazione della qualità della ricerca e della terza missione17
4. Requisito R3 - Qualità dei Corsi di Studio23

1. REQUISITO R1 - VISIONE, STRATEGIE E POLITICHE DI ATENEO SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E RICERCA

Requisito R1

L'Ateneo ha un sistema solido e coerente per l'assicurazione della qualità (AQ) della didattica e la ricerca, sia a supporto del continuo miglioramento sia a rafforzamento della responsabilità verso l'esterno. Tale sistema è stato chiaramente tradotto in documenti pubblici di indirizzo, di pianificazione strategica. È assicurata la coerenza fra la visione strategica e gli obiettivi definiti a livello centrale e la sua attuazione, in termini di politiche, di organizzazione interna, di utilizzo delle potenzialità didattiche e di ricerca del personale docente, secondo le inclinazioni individuali e i risultati conseguiti, di verifica periodica e di applicazione di interventi di miglioramento.

Indicatore R1.A

Obiettivo: accertare che l'Ateneo possieda e dichiari una propria visione della qualità declinata in un piano strategico concreto e fattibile. Accertare inoltre che tale visione sia supportata da un'organizzazione che ne gestisca la realizzazione, verifichi periodicamente l'efficacia delle procedure e in cui agli studenti sia attribuito un ruolo attivo e partecipativo ad ogni livello.

Indicatore R1.B

Obiettivo: accertare che l'Ateneo adotti politiche adeguate per la progettazione, l'aggiornamento e la revisione dei Corsi di Studio, funzionali alle esigenze degli studenti.

Indicatore R1.C

Obiettivo: accertare che l'Ateneo garantisca la competenza e l'aggiornamento dei propri docenti e, tenendo anche conto dei risultati di ricerca, curi la sostenibilità del loro carico didattico, nonché delle risorse umane e fisiche per il supporto alle attività istituzionali.

Nei documenti fondamentali dell'Ateneo (regolamenti, statuto, codice etico, codice di comportamento, piano strategico), nei verbali del Senato accademico e del Consiglio di amministrazione, nelle relazioni dei delegati, sono presenti, le linee portanti di una visione dell'Assicurazione della qualità della didattica e della ricerca.

L'Ateneo dispone e pubblicizza in modo chiaro tutti i regolamenti che disciplinano l'organizzazione, la didattica, la ricerca, l'amministrazione/finanza/contabilità, il personale: in essi sono richiamati da più parti i principi della qualità rendendo chiara la sua visione in tale prospettiva.

- Nel codice etico tra le altre cose si afferma: "L'Università si impegna per la creazione di un ambiente che favorisca l'ideale di libertà e autonomia individuale, inteso come necessario presupposto alla qualità della ricerca e dell'insegnamento e all'affermazione della migliore professionalità..."; "Nell'esercizio della libertà accademica i componenti dell'Università sono tenuti ad adottare sistemi di autoregolamentazione volti ad illustrare alla comunità scientifica e alla società la metodologia, i risultati, l'integrità e l'impatto etico delle ricerche...".

- Nello statuto si afferma:
 - “Il Rettore rappresenta l'Ateneo ed esercita le funzioni di indirizzo, iniziativa e coordinamento delle attività scientifiche e didattiche. È responsabile del perseguimento delle finalità dell'Ateneo secondo criteri di qualità e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, trasparenza e promozione del merito”;
 - il Nucleo di Valutazione “... verifica: la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti; l'attività di ricerca svolta dai dipartimenti; la congruità del *curriculum* scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento conferiti in via diretta, ai sensi della normativa vigente in materia; il grado di raggiungimento degli obiettivi e i risultati conseguiti dalle strutture e dall'Ateneo nel suo complesso”;
 - “I Dipartimenti perseguono: a) la promozione e lo sviluppo dei processi di internazionalizzazione della ricerca, attraverso la creazione di reti e forme di mobilità; b) il riconoscimento del merito e della qualità mediante forme di valutazione e incentivazione...”;
 - “Il Dipartimento istituisce una Commissione paritetica docenti-studenti, competente a svolgere il monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, nonché delle attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; a individuare indicatori per la valutazione dei risultati conseguiti; a formulare pareri sull'attivazione, la modifica e la soppressione di corsi di studio.”
- Il Consiglio di amministrazione ha approvato il piano strategico 2019-2022 in cui si fa esplicito riferimento ad ogni livello (prospettiva generale, ricerca, didattica e servizi), sia tra gli obiettivi e le strategie che tra le aree di migliorabilità, alla volontà di seguire un approccio strategico volto a promuovere qualità e innovazione, qualità e miglioramento continuo.
- Il documento di programmazione triennale è redatto in coerenza con le linee programmatiche del Piano strategico, contiene l'adozione di un Programma Triennale di Sviluppo (PRO3) dell'Università degli Studi di Macerata, elaborato nel rispetto delle linee generali d'indirizzo del Decreto Ministeriale di riferimento (DM 989/2019). La programmazione triennale è stata integrata e rivista in seguito all'emergenza pandemica con delibere del Senato e del Consiglio di Amministrazione dell'11.02.2021. Gli obiettivi in esso contenuti sono chiari, definiti in funzione di indicatori misurabili, le azioni sono coerenti con gli obiettivi programmatici, è condotta un'analisi dei risultati attesi e delle criticità. Il PQA ritiene che le azioni indicate siano in grado di garantire un miglioramento continuo nella didattica e nella ricerca, la qualità risulta sempre una prerogativa nella enunciazione degli obiettivi:
 - nell'obiettivo 2.1 si dichiara la volontà di promuovere una ricerca orientata alla qualità e in dialogo costante con i territori e gli ambiti nazionale ed internazionale;
 - nella strategia 3.2.2 ci si impegna a monitorare, riqualificare e indirizzare alla massima qualità l'intero sistema di stage e implementare i servizi di *placement*;
 - ogni attività proposta per il 2020 è finalizzata a promuovere il miglioramento della didattica erogata ai giovani, attraverso sia il rafforzamento del rapporto con il territorio sia la valorizzazione delle competenze trasversali, tra cui in particolare

- quelle legate ad autoimprenditorialità, a capacità di comunicazione, competenze digitali;
- nel delineare le Attività 2020 si è posta grande attenzione al confronto con gli attori economici e la società civile. Questo dialogo ha evidenziato, negli anni recenti, la grande importanza di sviluppare nei giovani competenze trasversali, utili a riconoscere e risolvere problemi e sfide reali, a fronte della incertezza e della dinamicità dell'ambiente economico locale e globale. Tra le competenze trasversali più rilevanti vi sono quelle che avvicinano i giovani al mondo delle imprese. L'autoimprenditorialità favorisce la propensione a generare nuove imprese (*spin-off e start up*) e migliora la capacità di gestire i percorsi professionali individuali.
 - I progetti più significativi che l'Università ha avviato nel corso degli ultimi anni, in coerenza con attività ministeriali specifiche (es. POT) e con le previsioni del Piano Strategico di Ateneo su cui si innestano le azioni di miglioramento e di cambiamento future, hanno consentito di realizzare le seguenti iniziative:
 - Unimc per le scuole - Il percorso di orientamento in entrata "Unimc con le scuole" è volto ad intercettare l'interesse degli istituti secondari superiori, attraverso politiche proattive di vicinanza, prossimità e contatto continuo. Nella gestione dell'iniziativa le scuole si sono rese particolarmente interessate ad ospitare lezioni specifiche su tematiche di interesse condiviso. È stato costituito un team di esperti di orientamento che, supportati da contenuti informativi omogenei ed innovativi ma flessibili, possano fungere da punto di contatto con i vari istituti scolastici.
 - Strumenti per l'orientamento *in itinere* - Tra le attività di orientamento *in itinere* si segnala l'attivazione di diversi laboratori (collaborazione con le associazioni e le realtà culturali del territorio di riferimento per la realizzazione di esperienze laboratoriali).
 - Sviluppo di metodi innovativi di didattica – Per garantire la formazione delle competenze trasversali e il miglioramento della qualità dell'offerta formativa, nel corso degli ultimi mesi del 2019 è stato approvato (D.R n. 442 del 10 dicembre 2019) il *Teaching & Learning Lab* (TLL), in cui nel 2020 hanno trovato spazio diverse iniziative. Il TLL garantisce, attraverso adeguate risorse finanziarie e organizzative, lo sviluppo di pratiche didattiche innovative volte a motivare gli studenti, favorire la loro partecipazione, promuovere il loro ruolo attivo in aula e nello studio. TLL mira, inoltre, alla promozione di attività formative specificamente legate all'acquisizione di *soft-skill* quali: competenza digitale, competenza personale, sociale e capacità "di imparare a imparare", competenza in materia di cittadinanza, competenza imprenditoriale, competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali.
 - Formazione all'autoimprenditorialità - il Laboratorio Umanistico per la Creatività e l'innovazione (LUCI) è un percorso formativo di terza missione, volto a favorire il collegamento tra l'università e il mondo delle imprese.
 - Formazione umanistica in ambito aziendale - percorso di formazione e orientamento al mercato del lavoro volto a favorire l'orientamento in uscita - è stato ideato un percorso articolato in una serie di incontri aperti agli studenti per discutere, insieme ad esperti, manager e professionisti, sulle strategie per avvicinarsi con successo al mondo del lavoro.

- Per quanto riguarda la rappresentatività degli studenti nelle CPDS, si rileva che mentre la pariteticità è comunque garantita, non tutti i CdS afferenti a un Dipartimento sono rappresentati all'interno della Commissione. Alcune difficoltà sono connesse alla mancanza di allineamento dei testi normativi vigenti, in quanto le linee guida AVA del 10 agosto 2017 recitano "Al fine di poter contribuire efficacemente al miglioramento dell'offerta formativa è auspicabile che gli Atenei adottino soluzioni regolamentari e organizzative volte a favorire la presenza nella/e CPDS di un'adeguata rappresentanza dei CdS, con particolare riferimento ai rappresentanti degli studenti [...]. L'ANVUR raccomanda che il coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell'analisi dei questionari sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS". Lo Statuto d'Ateneo di Macerata, emanato il 19 marzo 2012, all'art. 31, c. 2, recita: "La Commissione è composta dai rappresentanti degli studenti nel Consiglio del dipartimento e da un uguale numero di docenti, designati dal Consiglio stesso". In determinati casi, infatti, l'applicazione dello Statuto d'Ateneo non consente di soddisfare quanto stabilito dalle linee guida in merito alla rappresentanza di tutti i CdS. La questione è stata affrontata in sede di redazione del Regolamento didattico di Ateneo, emanato con D. R. n. 362 del 18 ottobre 2019, all'art. 26, dove appunto sono contenute le indicazioni sulle modalità con le quali garantire la rappresentatività delle CPDS. La novità è stata presentata anche in occasione del Tavolo della didattica del 26 novembre 2019, presieduto dal Pro-rettore vicario e delegato alla didattica prof. Claudio Ortenzi, alla presenza del PQA. L'art. 26, c. 1 del Regolamento didattico prevede: "Ogni Dipartimento istituisce una Commissione paritetica docenti-studenti composta dagli studenti eletti nel Consiglio di Dipartimento e da un uguale numero di docenti, designati dal medesimo Consiglio. Nel caso in cui i rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Dipartimento non possano garantire la rappresentanza di tutti i corsi in seno alla Commissione paritetica, la rappresentanza è svolta dagli studenti eletti per i Consigli di corso di studio. Nel caso in cui non si possa seguire tale percorso, il Presidente del corso di studio individuerà i componenti della Commissione paritetica tra gli studenti iscritti al corso stesso, attraverso le modalità che il singolo corso di studio considererà più opportune, sentita la componente studentesca dei Consigli dei Dipartimenti di riferimento e ove necessario il Consiglio degli Studenti". Nel corso del 2020 i Dipartimenti si sono impegnati a fare tesoro dello strumento previsto dal Regolamento, sebbene non con la stessa riuscita, per lo più per difficoltà di ordine pratico/organizzativo.
- Nella seduta del 22.09.2020 il Senato ha approvato il documento programmatico delle politiche di Assicurazione della Qualità.
- L'Ateneo progetta la sua offerta didattica tenendo conto delle esigenze del territorio e della società e sulla base delle risorse disponibili o ragionevolmente acquisibili nel contesto di politiche ministeriali. Il PQA ha redatto e approvato delle linee guida per la modifica e l'istituzione dei CdS contenenti l'iter di formulazione delle proposte che perverranno in approvazione al Consiglio di Amministrazione, su parere favorevole del Senato accademico. In quest'iter ci si accerta che:
 - siano stati consultati *stakeholder* nazionali/internazionali, pubblici/privati, opportunamente rappresentativi del mondo del lavoro;
 - le osservazioni e i suggerimenti esposti durante le consultazioni siano stati considerati nella proposta formativa;
 - l'offerta formativa sia coerente con gli obiettivi dichiarati;
 - i risultati di apprendimento attesi siano chiari;

- il Dipartimento proponente abbia le risorse di personale (docente e tecnico amministrativo) necessarie;
- i docenti siano qualificati per l'offerta formativa proposta.

Gli obiettivi di qualità e miglioramento continuo nel 2020 si sono concretizzati in una serie di decisioni del Senato accademico condivise in Consiglio di amministrazione per le spettanti competenze. Di seguito alcune azioni che dimostrano la volontà di perseguire detti obiettivi.

AQ DELLA DIDATTICA

- Nella seduta del 28 gennaio 2020 il Senato ha preso atto della relazione, prodotta dal PQA, sulle risultanze delle relazioni delle CPDS. Nel documento del PQA, in un'ottica di miglioramento continuo, si è tentata un'analisi delle criticità comuni ai CdS di Ateneo e ai Dipartimenti in vista delle azioni future di Ateneo.
- Attivazione di un corso di eccellenza dal titolo *Doing business in China* (delibera del Senato del 28.01.2020).
- Attivazione di due *Winter School* (delibera del Senato del 28.01.2020).
- Istituzione di un Corso di Laurea Triennale in Economia, Territorio e Ambiente, classe di laurea L-33 (delibere del Senato del 28.01.2020 e del 19.02.2020).
- Istituzione di un Corso di Laurea Triennale in *International, European and Comparative Legal Studies* (IECOLS), classe di laurea L-14 e modifica dell'ordinamento didattico del corso di studio in Scienze giuridiche applicate (delibera del Senato del 15.12.2020).
- Approvazione di un Corso di formazione manageriale per Direttori di Azienda Sanitaria/Ospedaliera e per Direttori di struttura complessa (delibera del Senato del 26.02.2020).
- Approvazione di un Accordo quadro per l'adesione al Progetto "Percorsi Assisi" (delibera del Senato del 26.02.2020).
- Istituzione di un doppio titolo con la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL), Universidad de Las Palmas (Spagna) (delibera del Senato del 28.04.2020).
- Approvazione, per l'a.a. 2020/2021, del corso di specializzazione *post lauream* biennale in Beni storici artistici proposto dalla Scuola di specializzazione in Beni storici artistici (delibera del Senato del 24.06.2020).
- Approvazione, per l'a.a. 2020/2021, del corso biennale di specializzazione per le Professioni legali e del corso triennale di specializzazione in Diritto sindacale, del lavoro e della previdenza proposti rispettivamente dalle Scuole di specializzazione per le Professioni legali e in Diritto sindacale, del lavoro e della previdenza (delibera del Senato del 22.07.2020).
- Attivazione di un Laboratorio di formazione e orientamento al mercato del lavoro denominato "La formazione umanistica in ambito aziendale" (delibera del Senato del 27.10.2020).
- Approvazione di una Convenzione quadro tra l'Università degli Studi di Macerata e la Fondazione CRUI per la realizzazione di programmi di tirocinio (delibera del Senato del 27.10.2020).
- Rinnovo della convenzione con il Centro Studi Americani di Roma (CSA) (delibera del Senato del 27.10.2020).
- In Senato (seduta del 24.06.2020) si sono discusse le risultanze dell'indagine della didattica nella fase 3 del post *lockdown*.

- In Senato (seduta del 22.07.2020) si sono approvati i Corsi singoli propedeutici all'accesso ai corsi di laurea magistrale.
- Il Senato del 21.07.2020 ha approvato il regolamento didattico del Corso di Studi di nuova istituzione in Economia, Territorio e Ambiente (classe L-33), compilato secondo il modello definito dal Delegato alla Didattica.
- L'Ateneo definisce e comunica con chiarezza modalità trasparenti per l'iscrizione, l'ammissione degli studenti e la gestione delle loro carriere, le attività di orientamento in ingresso organizzate dall'Ateneo sono coerenti con le strategie definite per l'ammissione degli studenti e tengono conto delle loro esigenze e motivazioni. Ogni anno viene pubblicata nel sito web di Ateneo la cosiddetta Guida amministrativa dello studente (<https://www.unimc.it/it/iscrizione-e-carriera>), che raccoglie le informazioni sulle principali procedure amministrative delle Segreterie Studenti, come previsto dal Regolamento per l'amministrazione della carriera degli studenti. Sul sito web sono inoltre disponibili i tutorial relativi alle principali procedure amministrative (registrazione, iscrizione, pagamento tasse e contributi etc.). L'Ateneo di Macerata si è in particolare dotato di due uffici (unità organizzative) centralizzati: Ufficio orientamento e servizi agli studenti e Ufficio Infopoint/Ciao collocati presso l'Area per la Didattica, l'orientamento e i servizi agli studenti che, in sinergia con la docente delegata del Rettore per l'Orientamento, curano la progettazione, l'organizzazione e la gestione delle attività di orientamento in ingresso in stretta collaborazione con i cinque Dipartimenti.
- Il Delegato alla Didattica in collaborazione con l'ADOSS svolge un monitoraggio continuo della quantità di ore di docenza assistita erogata dai diversi Dipartimenti confrontandola con la quantità di ore di docenza teorica erogabile. Di seguito si riporta una sintesi dell'indicatore DID che misura il rapporto tra didattica effettiva e didattica teorica erogabile riferito all'a.a. 2020-2021:

| RAPPORTO DIDATTICA EROGATA / TEORICA | | | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <i>Dipartimento</i> | <i>prof. tempo pieno</i> | <i>prof. tempo definito</i> | <i>ricercatori</i> | <i>TOT monte ore docenti</i> | <i>tot monte ore contratti</i> | <i>tot ore didattica effettiva</i> |
| Economia e diritto | 1,28 | 1,78 | 2,13 | 1,48 | 0,83 | 1,33 |
| Giurisprudenza | 1,09 | 0,80 | 1,20 | 1,08 | 0,61 | 0,97 |
| Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo | 1,14 | n.d. | 1,56 | 1,22 | 1,11 | 1,19 |
| Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali | 1,08 | 0,89 | 1,65 | 1,21 | 0,74 | 1,11 |
| Studi umanistici | 0,92 | n.d. | 1,16 | 0,96 | 1,92 | 1,19 |
| ATENEO | 1,06 | 1,12 | 1,45 | 1,14 | 1,19 | 1,15 |

- Il Delegato alla Didattica ha organizzato un Tavolo della Didattica in data 18.11.2020. In quell'occasione sono state fornite indicazioni per la programmazione didattica dell'anno accademico 2021-2022.
- Progetto di Orientamento e Tutorato (POT) – ANNO 2020
 La legge n. 232 dell'11 dicembre 2016, legge finanziaria per l'anno 2017, art. 1, c. 290-293, ha introdotto finanziamenti per i Piani per l'Orientamento e il Tutorato (POT) delle università italiane. I piani sono finalizzati ad integrare le azioni di orientamento tra loro e con le azioni previste dal PON Scuola 2014-2020 con riferimento all'orientamento all'ingresso delle università in particolare riguardo agli ultimi due anni di corso della scuola secondaria di secondo grado o nel periodo intercorrente tra il conseguimento del diploma e l'immatricolazione; a realizzare specifiche attività di tutorato destinate a studenti iscritti al

primo o al secondo anno di un corso di laurea o di laurea magistrale a ciclo unico, che abbiano riscontrato ostacoli formativi iniziali.

Per il 2020 l'Ateneo ha deciso di finanziare con lo stesso importo i progetti POT presentati dai suoi cinque Dipartimenti assegnando ad ognuno un finanziamento di circa 20.000 euro (delibera del Senato del 23.03.2021 – delibera del Consiglio di amministrazione del 26.03.2021).

- Politiche di Ateneo e programmazione 2020 (delibera del Senato dell'11.02.2020).

AQ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE

- Nel corso del 2020 si sono attivate 21 borse di ricerca e di assegni di ricerca (delibere del Senato del 28.01.2020, 26.02.2020, 26.05.2020, 24.06.2020, 22.09.2020, 27.10.2020, 29.11.2020).
- Con delibera del Senato del 26.02.2020 l'Ateneo ha approvato l'adesione al *Cluster* Nazionale Fabbrica Intelligente.
- Con delibera del Senato del 28.04.2020 l'Ateneo ha approvato il Bando "Sostegno alla progettazione europea".
- Con delibera del Senato del 26.05.2020 l'Ateneo ha approvato un protocollo d'intesa tra l'Università di Macerata, l'Università Politecnica delle Marche, la Condotta Slow Food Marche e il Comune di Corridonia per la promozione del "Parco Tecnologico e Scientifico sulla Biodiversità e sulla Dieta Mediterranea".
- Con delibera del Senato del 24.06.2020 l'Ateneo ha approvato un accordo quadro tra l'Università degli Studi di Macerata e la società "Tonidigrigio srl" finalizzato alla promozione ed allo sviluppo di attività di ricerca e formazione orientate al lavoro.
- Con delibera del Senato del 27.10.2020 l'Ateneo ha approvato un programma di potenziamento della mobilità internazionale dei dottorandi di ricerca.
- La metodologia di ripartizione delle risorse di Ateneo per la ricerca è approvata in Senato (delibera del 15.12.2020) e adeguatamente pubblicizzata.
- Nel 2020 il Senato, dopo un'attenta analisi del contesto di riferimento, delle proposte e delle ricadute in termini di relazioni con l'esterno, ha espresso parere favorevole all'accREDITAMENTO del XXXVI ciclo dei seguenti Corsi di Dottorato (28.4.2020):
 - Corso di Diritto e Innovazione (Law and innovation)
 - Corso di Formazione, Patrimonio Culturale e Territori (Education, Cultural Heritage and Territories)
 - Corso di Global Studies
 - Corso di Umanesimo e Tecnologie (Humanities and Technologies)
 - Corso di Quantitative Methods for Policy Evaluation
- Si sono sviluppati interventi finalizzati al potenziamento dell'internazionalizzazione. Per il 2020 si deve segnalare in particolare lo stanziamento di fondi per sostenere la permanenza all'estero di dottorandi che abbiano necessità di svolgere ricerche all'estero che richiedano spese particolarmente ingenti (Cfr. PROGRAMMA DI POTENZIAMENTO DELLA MOBILITÀ INTERNAZIONALE DOTTORATO DI RICERCA).
- Le relazioni annuali del 2020 delle delegate alla ricerca e alla terza missione documentano una attenzione al monitoraggio e perseguimento di obiettivi di AQ.

ADEGUATEZZA DELLE RISORSE DI PERSONALE DOCENTE E PTA - QUALITÀ DELL'AMBIENTE DI LAVORO

- Il 24.1.2019 è stato emanato il Decreto del Direttore Generale sulla riorganizzazione del personale tecnico amministrativo, atto finale del processo avviato nel 2018. Dopo un primo anno di necessario adattamento al nuovo piano, il 2020 è stato l'anno in cui si sono positivamente consolidati i flussi informativi e i servizi di supporto amministrativo, tuttavia in alcuni Dipartimenti emergono ancora margini di miglioramento.
- Il "Modello di ripartizione dei punti organico del personale docente e ricercatore", finalizzato alla diffusione di una cultura della qualità nella ricerca e approvato dal Senato accademico nella seduta del 20.3.2018 e dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 26.3.2018, è stato richiamato e adottato nelle successive deliberazioni dell'organo in merito alla Programmazione triennale del personale 2019-2021 (sedute del Senato del 23.06.2020, 21.07.2020, 24.11.2020, 15.12.2020).
- In data 9.12.2019 il Direttore Generale, dando seguito ad un invito contenuto nella relazione del Nucleo di Valutazione riferita al 2018 (approvata il 28.10.2019), con una sua nota ha dato inizio ad una rilevazione delle opinioni del personale tecnico-amministrativo, focalizzata sul benessere organizzativo, sul funzionamento dell'assetto organizzativo dell'Ateneo e sull'andamento dei servizi. Il metodo adottato è quello dei *focus group* (ciascuno guidato da un coordinatore). Di seguito la sintesi degli *step* e di alcuni risultati.
 - Tutti i gruppi si sono soffermati ad analizzare i risultati del questionario sul "Benessere organizzativo", anche se non sempre c'è stata la possibilità di discussione in presenza dei risultati tra i colleghi a causa del *lockdown* intervenuto a seguito dell'emergenza sanitaria.
 - Cinque sono stati gli ambiti indagati: - percezione dell'operato del Responsabile di Struttura; - percezione di una serie di aspetti legati al contesto in cui opera e alla sua organizzazione; - percezione di una serie di aspetti legati al lavoro personale; - rapporto con il lavoro e con l'organizzazione; - capacità di fronteggiare determinate situazioni.
 - Tutti gli aspetti sottoposti alla valutazione hanno ricevuto giudizi "sintetici" soddisfacenti, considerando una scala da 1 a 10. Tuttavia gli elementi indagati non presentano una elevata variabilità rispetto al valore di sufficienza (6).
 - L'aspetto più rilevante del lavoro dei *focus group* riguardava l'approfondimento della discussione sulla riorganizzazione dei servizi e sul suo impatto sulle diverse strutture. I coordinatori dei gruppi avevano il compito di stimolare i colleghi a segnalare, per ogni cambiamento rilevato, punti di forza e di debolezza al fine di formulare proposte di miglioramento in un'ottica di critica costruttiva. Si sono manifestate alcune criticità a proposito del passaggio di competenze e dell'individuazione di nuovi referenti, soprattutto per quanto riguarda la gestione di applicativi utilizzati in Ateneo. Il concetto di "processo" intorno al quale è stata costruita tutta la riorganizzazione segue una logica prettamente aziendalistica che mal si concilia con la PA. Il trasferimento delle persone dovrebbe essere effettuato analizzando preventivamente il quadro completo delle attività svolte.

ATTIVITÀ DEL PQA: CRITICITÀ E AZIONI

Il PQA nel corso del 2020 si è riunito 18 volte per monitorare e definire iniziative volte al perseguimento di standard di qualità nella didattica, nella ricerca e nella terza missione in un'ottica di miglioramento continuo.

Con riferimento alle CRITICITÀ che il PQA aveva rilevato nella relazione del 2019:

- manifesto delle politiche sulla qualità non ancora approvato
- documenti sulla ricerca non uniformi tra i Dipartimenti
- flussi informativi non definiti
- difficoltà nell'utilizzo delle banche dati
- necessità di aggiornamento dell'autovalutazione da parte di alcuni CdS

si indicano di seguito le azioni specifiche adottate dal PQA nel 2020 per il loro superamento e per il monitoraggio costante del grado di diffusione della cultura della qualità:

- Predisposizione (17.01.2020, 21.1.2020, 26.2.2020) delle linee guida per la redazione della Relazione annuale della ricerca dipartimentale, approvate dal PQA il 03.09.2020. Con il supporto dell'area ricerca e terza missione, dopo colloqui con gli uffici e i competenti delegati, il PQA ha redatto le linee guida per la relazione sulla ricerca, al fine di uniformare i documenti prodotti dai Dipartimenti.
- Predisposizione delle linee guida per la redazione del riesame ciclico annuale (17.01.2020).
- Predisposizione delle linee guida per la compilazione della scheda di monitoraggio annuale dei corsi di studio (SMA) (03.09.2020).
- Predisposizione delle linee guida per la compilazione della scheda SUA-CdS (08.11.2020).

Le linee guida sono pubblicate alla pagina web

<https://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/linee-guida-processi-assicurazione-qualita-ateneo>

- Predisposizione (17.01.2020) per il Senato di una sintesi relativa alle relazioni presentate dalle CPDS. Il PQA, completato l'esame delle relazioni inviate dalle Commissioni paritetiche docenti e studenti, osserva innanzitutto l'articolazione sintetica di alcune a fronte della stesura piuttosto analitica di altre, nonché la mancanza di una valutazione sull'andamento dei programmi doppio/multiplo titolo all'interno dell'analisi dei CdS interessati. Il PQA, pur constatando il sostanziale rispetto delle linee guida fornite per l'elaborazione delle predette relazioni, ritiene utile fornire alle Commissioni ulteriori indicazioni, affinché quelle future possano essere redatte in maniera quanto più possibile uniforme e fruibile, nel rispetto delle differenze esistenti tra corsi e strutture didattiche di riferimento.
- Collaborazione con il rettore per la stesura del documento sulle Politiche della Qualità, basata sul piano strategico di Ateneo per il periodo 2019-2022 (approvato dal Senato il 22.09.2020).
- Organizzazione di un incontro di informazione e formazione del personale docente e tecnico amministrativo in materia di banche dati a supporto dei processi di assicurazione della qualità della Didattica, della Ricerca e delle attività di Terza Missione. Il PQA ha incaricato l'Ufficio Offerta Formativa Qualità e Accredimento di concordare con l'Ufficio Sistema informativo, Statistica e Banche dati l'incontro che si è tenuto il 12.11.2020.

- Il PQA ha richiesto a 17 Corsi di Studio (classi LM-77 – MIF e CDA, L-14, L-39, LM-87, LM-85bis, LM-49, L-36, LM-19, LM-52, L-5, L-10, L-12, LM-14/LM-15, LM-38, LM-78, LM-84) di produrre entro il 10.07.2020 un riesame ciclico. Il PQA ha offerto supporto alla loro redazione e ai quattro Corsi di Studio segnalati dal NdV.
- Il PQA, ultimata la prima lettura ed analisi dei rapporti di riesame ciclico, ne discute collegialmente i risultati e predispose una nota da inviare a tutti i Presidenti dei corsi di studio interessati, richiamando i punti di attenzione comuni ed utili per la revisione dei rapporti (riunioni PQA del 8.9.2020 e 28.9.2020).
- Predisposizione di un'indagine per rilevare le opinioni dei docenti in merito alla didattica a distanza erogata nel periodo di emergenza sanitaria, facendo seguito alla rilevazione delle opinioni degli studenti sul medesimo tema.
- Audit dei corsi appartenenti alle classi L-12 e LM-37 in presenza con il NdV (8.9.2020).
- Audit del corso di nuova istituzione IECOLS nella classe L-14 (28.7.2020) in presenza con il NdV.
- Monitoraggio continuo delle Schede SUA-CdS con invio dei rilievi ai responsabili.
- Verifica delle Schede di Monitoraggio Annuale.

Per il 2020 il PQA rileva le seguenti criticità su cui fondare le azioni correttive per il 2021

- Dalle Relazioni delle CPDS si evincono le seguenti criticità e proposte di miglioramento:
 - Questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti - le relazioni evidenziano la necessità di un maggior coinvolgimento degli studenti nella valutazione e nell'analisi dei questionari, per incrementare il loro grado di consapevolezza in merito all'utilità e alle potenzialità della rilevazione. Si richiede l'elaborazione di un *vademecum* che possa guidare gli studenti nella corretta compilazione dei questionari e l'attuazione di un piano organico di sensibilizzazione. Il PQA osserva che l'Ateneo potrà realizzare un *vademecum* sul nuovo impianto del questionario e prevedere un piano di sensibilizzazione degli studenti per la sua corretta compilazione non appena l'ANVUR avrà approvato le nuove linee guida per la rilevazione delle opinioni degli studenti.
 - Aule, postazioni informatiche ed attrezzature - nelle relazioni è evidenziata l'insoddisfazione per l'inadeguatezza sia a livello qualitativo che quantitativo di molte aule, delle postazioni informatiche e per l'insufficiente copertura del servizio wi-fi. La rete interna (LAN) è giudicata insufficiente e/o obsoleta. Si ritiene necessario compiere una valutazione della situazione complessiva delle aule, delle postazioni informatiche e delle attrezzature; informare in maniera più capillare gli studenti sulle modalità di utilizzo delle biblioteche come postazioni di studio; rendere disponibili maggiori informazioni sulle attrezzature e sul materiale informatico disponibile in Ateneo.
 - Monitoraggio delle carriere - le relazioni rilevano una diminuzione della percentuale di studenti che si laureano in corso e un aumento della percentuale di studenti che abbandonano gli studi. Sugeriscono di: a) monitorare l'andamento delle carriere e impostare azioni correttive specifiche e ben definite; b) potenziare il servizio dei *senior tutor* allo scopo di fornire informazioni pratiche volte a favorire il percorso degli studenti.
 - Disponibilità e correttezza delle informazioni contenute nella scheda SUA-CdS: si segnala che le parti pubbliche della scheda SUA-CdS non sono disponibili sul

sito web di Ateneo in tempi utili. Si suggerisce pertanto di inserire nella pagina web di ciascun corso di studio un collegamento alla scheda SUA-CdS per una più immediata reperibilità delle informazioni.

AZIONI che il PQA prevede di attuare per il 2021 per superare le criticità e mantenere alta l'attenzione al miglioramento continuo dei processi di AQ. Il PQA intende

- stilare un calendario di formazione per il consolidamento della cultura della qualità in Ateneo;
- rivedere e perfezionare il questionario già in uso e proposto all'atto della rinuncia degli studenti da parte degli uffici di segreteria, al fine di monitorare il tasso di abbandono ai corsi di studio e comprenderne le motivazioni;
- lavorare alla formulazione di linee guida sull'utilizzo delle banche dati di fonte interna ed esterna all'Ateneo;
- lavorare alla formulazione di un *vademecum* per la compilazione dei questionari da parte degli studenti;
- monitorare l'efficacia della riorganizzazione del PTA;
- sollecitare tutti i corsi che abbiano ultimato un ciclo di studio a stilare il riesame ciclico laddove necessario.

2. REQUISITO R2 - VISIONE, STRATEGIE E POLITICHE DI ATENEO SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E RICERCA

Efficacia delle politiche di Ateneo per l'AQ

Il sistema di AQ messo in atto dall'Ateneo è efficace, per quanto concerne sia la definizione delle responsabilità interne e dei flussi di informazione che le interazioni fra le strutture responsabili e il loro ruolo nella gestione dei processi di valutazione e autovalutazione dei Dipartimenti e dei CdS.

Requisito R2

Indicatore R2.A

Obiettivo: accertare che l'Ateneo disponga di un sistema efficace di monitoraggio e raccolta dati per l'Assicurazione della Qualità.

Indicatore R2.B

Obiettivo: accertare che processi e risultati siano periodicamente autovalutati dai CdS e dai Dipartimenti e sottoposti a valutazione interna da parte del Nucleo di Valutazione.

R2.A - Gestione dell'AQ e monitoraggio dei flussi informativi tra le strutture responsabili

L'Ateneo dispone di un sistema interno di raccolta di dati ed informazioni – sistema MIA (Monitor Integrato di Ateneo) - che consente di mettere a disposizione di tutti i soggetti interessati (organi di Governo, Direttori di Dipartimento, Presidenti CdS e Presidenti delle CPDS, docenti) i dati utili al monitoraggio delle proprie attività e gli indicatori richiesti per le procedure di accreditamento e di autovalutazione dei CdS. I principali punti di forza del sistema informativo interno all'Ateneo per la valutazione della didattica risultano essere la tempestività con la quale i dati sono

disponibili e la possibilità, per le Commissioni Paritetiche, di disporre dei giudizi analitici su ogni insegnamento.

Nel corso del 2020 è stata perfezionata la nuova versione della banca dati, denominata MIA 2.0, che, pur mantenendo inalterate alcune caratteristiche, prevede modalità di accesso agli indicatori diverse rispetto alla precedente versione.

Le indagini AlmaLaurea, di fonte esterna, integrano la documentazione proveniente dai servizi amministrativi degli atenei consorziati e le informazioni ricavate dai questionari compilati dagli studenti laureati in diversi momenti: al termine del loro percorso universitario ed a 1, 3 e 5 anni dal conseguimento del titolo. In particolare, l'indagine sul *Profilo e opinione dei laureati* contiene informazioni sulla riuscita universitaria, in termini di voto di laurea e di regolarità negli studi, sulle condizioni di studio e sulla soddisfazione per il percorso di studi appena concluso. L'*indagine sulla condizione occupazionale dei laureati* analizza l'inserimento lavorativo dei laureati, fino ai primi cinque anni successivi al conseguimento del titolo e consente di valutare l'efficacia esterna della formazione acquisita. Entrambe le indagini rappresentano utili strumenti di analisi e monitoraggio poiché, attraverso la comparazione con altri atenei, consentono una rapida rilevazione di eventuali criticità.

Per migliorare la conoscenza in materia di banche dati a supporto dei processi di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca, nel corso del 2020 si sono svolti in Ateneo incontri di informazione e formazione in collaborazione con l'ufficio sistema informativo statistica e banche dati.

Un primo incontro a distanza si è svolto il 27 maggio 2020. Il Responsabile dell'Ufficio Sistema informativo, Statistica e Banche dati ha fornito istruzioni dettagliate per la corretta analisi dei dati, con particolare riferimento alla redazione del riesame ciclico che ha impegnato la maggior parte dei CdS dell'Ateneo durante il 2020.

Il 12 novembre 2020 si è svolto un secondo incontro online con le Commissioni paritetiche docenti-studenti nel quale il Responsabile dell'Ufficio Sistema informativo, statistica e banche dati ha illustrato il funzionamento della nuova versione dell'applicazione MIA 2.0 mettendo in evidenza gli indicatori utili sia per l'autovalutazione della didattica che per la ricerca, le diverse modalità di fruizione e la possibilità, da parte dei presidenti delle CPDS, di visualizzare ed elaborare autonomamente i dati utili. Il PQA intende proseguire nell'attività di supporto e formazione del personale coinvolto nei processi AQ sull'utilizzo delle banche dati di fonte sia interna che esterna anche per il prossimo anno. In particolare, si sono svolti incontri mirati ad esigenze specifiche, come ad esempio quelli indirizzati al personale coinvolto nell'assicurazione della qualità dei corsi di studio interclasse.

Il PQA intende inoltre elaborare linee guida per l'accesso ed il corretto utilizzo delle banche dati descritte per rendere agevolmente fruibili le informazioni necessarie ai processi di AQ della didattica e della ricerca. In particolare, è intenzione del PQA redigere tali linee guida sotto forma di *tutorial* in cui possano essere spiegati gli aspetti di maggiore interesse nell'uso della banca dati MIA e delle fonti esterne (AlmaLaurea).

In merito alla soddisfazione degli studenti, durante l'anno 2020, si sono rese necessarie alcune modifiche rispetto al questionario normalmente compilato dagli studenti poiché le attività didattiche si sono svolte in prevalenza a distanza a partire dal mese di febbraio. In particolare, la rilevazione dell'opinione degli studenti è stata modificata mediante l'integrazione del questionario in uso con quesiti specifici sulla didattica a distanza erogata nel periodo di emergenza sanitaria. Tale questionario è stato predisposto anche in lingua inglese per gli studenti internazionali.

Il PQA ha elaborato il questionario aggiuntivo (allegato 1 al verbale della sua riunione straordinaria del 23 maggio 2020) sulla base dello schema predisposto dal Delegato del Rettore per l'informatica e il sistema informativo di Ateneo, su impulso del Prorettore. Grazie ai quesiti predisposti per la fase emergenziale è stato possibile monitorare se la partecipazione alle lezioni, al ricevimento e l'interazione con il docente e con i colleghi sono state o meno favorite dalla didattica a distanza rispetto al periodo pre-emergenziale. Inoltre, attraverso la rilevazione, gli studenti hanno potuto esprimere valutazioni in merito all'utilità delle diverse modalità di didattica a distanza attivate (lezioni in videoconferenza, materiali disponibili nelle diverse piattaforme, registrazioni audio/video) e segnalare eventuali difficoltà riscontrate sul piano didattico, in relazione ai dispositivi tecnologici a disposizione e/o al reperimento di materiale bibliografico. I risultati della rilevazione in questione per ciascun CdS sono pubblicati nella pagina web <https://www.unimc.it/it/qualita/qualita-didattica/aq-cds>.

Nella riunione del 22 giugno 2020, il PQA ha avviato un'indagine per rilevare le opinioni dei docenti in merito alla didattica a distanza erogata nel periodo di emergenza sanitaria, facendo seguito alla rilevazione delle opinioni degli studenti sul medesimo tema. Il questionario, le modalità e le tempistiche di somministrazione sono stati definiti di concerto con il Delegato del Rettore per l'informatica e il sistema informativo di Ateneo, come avvenuto per la rilevazione delle opinioni degli studenti. I primi risultati sulle due rilevazioni sono stati analizzati e discussi nella riunione del 26 ottobre 2020. Il PQA ha constatato che si verificano interessanti convergenze tra le risposte degli studenti e quelle dei docenti, nonostante la diversità delle prospettive dalle quali i due gruppi prendono in considerazione l'esperienza della DAD.

I primi risultati delle rilevazioni suggeriscono che, qualora l'evoluzione della pandemia in corso richieda una prosecuzione delle attività didattiche a distanza, potrebbe rendersi necessario un aggiornamento alla luce dell'esperienza maturata nel periodo emergenziale, sia dei questionari di valutazione di studenti e docenti sia delle indicazioni per lo svolgimento degli esami online. Il PQA intende realizzare all'inizio del 2021 tale aggiornamento integrando i quesiti predisposti dall'ANVUR per una maggiore omogeneità a livello nazionale.

Inoltre il PQA, ritenendo che attendere la pubblicazione del nuovo questionario ANVUR – le cui linee guida furono presentate il 3 luglio 2019 a Roma – possa essere improduttivo, intende portare a compimento nel corso del 2021 la pubblicazione di un *vademecum* per la compilazione dei questionari di valutazione della didattica attualmente in uso, articolato in una serie di FAQ puntuali e con indicazioni specifiche per chiarire le possibili ambiguità di alcune domande. In concomitanza della divulgazione del *vademecum* ai Dipartimenti e della sua pubblicazione sulle piattaforme digitali di Ateneo, sarà avviata una campagna di sensibilizzazione degli studenti in modo tale da sottolineare l'importanza della compilazione e offrire chiarimenti sui quesiti. Il PQA, negli incontri con i CdS e con i Dipartimenti in vista delle prossime visite CEV, intende raccomandare di riservare un punto all'ordine del giorno dei Consigli di CdS per una discussione con gli studenti. Inoltre, vi è la possibilità, da parte dei docenti, di presentare a lezione i questionari di valutazione chiedendo agli studenti di compilarli durante o alla fine del corso e non all'atto di iscrizione all'esame.

Per migliorare l'efficacia del sistema di monitoraggio e raccolta dati per l'Assicurazione della Qualità, con particolare riferimento all'abbandono ai CdS, il PQA intende rivedere e integrare il questionario già in uso e proposto agli studenti all'atto della rinuncia per approfondirne le motivazioni e individuare eventuali azioni volte a ridurre il tasso di abbandono.

Nel corso del 2020 il PQA ha portato a compimento le linee guida dedicate ai flussi comunicativi. Tale azione intende favorire una migliore circolazione dei dati e delle informazioni tra le strutture

responsabili dell'AQ di Ateneo, tra gli attori del sistema di AQ della didattica, nonché tra gli attori del sistema di AQ della ricerca. A tale scopo, il documento suddetto è stato inviato agli organi accademici preposti alla didattica, alla ricerca e alla terza missione, alle strutture responsabili dell'AQ (Direttori di Dipartimento, Presidenti dei corsi di studio, Presidenti delle CPDS, Responsabili amministrativi) ed è in corso di pubblicazione.

R2.B - Autovalutazione dei CdS e dei Dipartimenti e verifica da parte del Nucleo di Valutazione

Il Presidio della Qualità (PQA), rifacendosi all'impostazione e allo spirito delle Linee guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studi universitari (c.d. AVA 2.0), ha da tempo (si vedano per esempio le relazioni riferite agli anni 2017, 2018, 2019) ritenuto opportuno sostituire il previgente Manuale della Qualità con una serie di "Linee guida", concepite in modo modulare e integrato, di facile consultazione e applicazione, nel rispetto del principio della "semplificazione dei ruoli" posto dal PQA come criterio fondamentale nella revisione generale della documentazione di assicurazione della qualità di Ateneo.

Al termine di un percorso di ampia condivisione, nel 2020 il PQA ha portato a termine le linee-guida sul riesame ciclico, sulla scheda di monitoraggio annuale (SMA) e sulla compilazione della scheda SUA.

Di seguito sono riportate le linee guida completate in ordine cronologico di nuova pubblicazione o di ultimo aggiornamento. Esse sono rese disponibili sul sito di Ateneo al link <https://www.unimc.it/it/qualita/sistemaAQ/linee-guida-processi-assicurazione-qualita-ateneo>:

- Riesame ciclico (20 gennaio 2020)
- Scheda di monitoraggio annuale (9 marzo 2020)
- Compilazione della scheda SUA (8 ottobre 2020).

Si evidenzia che l'organizzazione modulare delle linee guida per l'AQ è funzionale ad un aggiornamento continuo che tenga conto dell'evoluzione della normativa e delle direttive Anvur.

In vista della prossima visita ispettiva delle CEV, su indicazione del Nucleo di valutazione, il Presidio della qualità, a novembre 2019, ha avviato la predisposizione dei rapporti di riesame ciclico di tutti i Corsi di studio, fatti salvi quelli redatti nell'a.a. 2018/2019.

Nel corso del 2020, il PQA ha analizzato i rapporti di riesame ciclico dei seguenti corsi di studio: LM-49, LM-77, LM14&15, LM-19, LM-38, L-5, L-12, L-14, L-36, L-39, LM-78, LM-87, LM-85BIS, LM-84. Il PQA ha inoltre supportato il NdV nella verifica dei riesami ciclici dei CdS LM-52, LM-62, L-18, L-10, LMG-01. Sulla base di una lettura integrata dei riesami ciclici e delle relazioni delle Commissioni paritetiche docenti studenti, il PQA intende elaborare una sintesi delle criticità rilevate per i diversi CdS da presentare al Senato accademico all'inizio del 2021.

Il PQA ha inoltre svolto attività di supporto agli audit dei CdS effettuati nel corso dell'anno dal NdV (L-12 e LM-37 il 9/9/20).

Il PQA ha proseguito la sua attività di supporto alla predisposizione dei documenti necessari per la progettazione e programmazione didattica dei corsi di studio di nuova istituzione. In merito alla proposta di un nuovo corso di laurea dal titolo *International, European and Comparative Legal Studies* - ICoLS (classe L 14 approvato dal Consiglio del Dipartimento di Giurisprudenza nella seduta del 4 giugno 2020), il PQA ha esaminato la documentazione prodotta ed ha formulato una serie di osservazioni di carattere generale per la modifica ed integrazione della documentazione (verbale della seduta del PQA del 23 luglio 2020).

Un momento fondamentale di accompagnamento nel processo di autovalutazione dei CdS avviene in sede di compilazione della scheda di monitoraggio annuale (SMA). Il monitoraggio annuale si concretizza in un commento sintetico degli indicatori forniti da ANVUR nella scheda SUA-CdS, come previsto dalle Linee Guida ANVUR. Per l'anno 2020 i gruppi di riesame sono stati invitati ad attenersi alle linee guida per la compilazione della SMA, predisposte dal PQA e disponibili da marzo 2020 sul sito di Ateneo dedicato all'AQ. Nel documento sono illustrati i principali aspetti metodologici necessari al commento sintetico degli indicatori e la tempistica da seguire.

Il PQA, nella riunione del 10 novembre 2020, ha terminato l'analisi delle Schede di Monitoraggio Annuale di tutti i corsi di studio, osservando la necessità di alcuni adeguamenti per lo più di carattere formale. In occasione dell'invio delle osservazioni formulate per il loro corretto aggiornamento, il PQA ha altresì ricordato la previsione di un momento di riflessione e confronto sull'andamento degli indicatori all'interno degli organi collegiali, da verbalizzare adeguatamente.

Secondo il regolamento del Presidio della Qualità Di Ateneo, emanato con D.R. n. 280 del 2 agosto 2019, tra i compiti del PQA vi è la gestione della procedura online dedicata alle segnalazioni e ai reclami dell'utenza.

Relativamente all'anno 2020 si possono riassumere in forma tabellare le seguenti risultanze sulla base delle segnalazioni pervenute al PQA:

| OGGETTO | N. SEGNALAZIONI | % SUL TOTALE DELLE SEGNALAZIONI AL PQA |
|---------------------------------------|-----------------|--|
| 1. Aspetti relazionali e/o competenze | 1 | 1,0% |
| 2. Servizi e informazioni | 14 | 14,0% |
| 3. Strutture e logistica | 3 | 3,0% |
| 4. Didattica | 83 | 81,0% |
| 5. Altro | 1 | 1,0% |
| TOTALE | 102 | 100,0% |

La maggior parte delle segnalazioni evidenzia difficoltà legate al repentino cambiamento delle modalità di fruizione dei servizi didattici ed amministrativi, determinato dall'esplosione dello stato di emergenza sanitaria nel periodo considerato.

Le lamentele pervenute riguardano principalmente la didattica a distanza e il servizio informativo, in particolare quello telefonico.

In tale frangente, si segnalano ulteriori richieste avanzate dagli studenti:

- maggiore disponibilità dei docenti sia nel rispondere alle richieste sia durante lo svolgimento degli esami di profitto;
- maggiore puntualità nella comunicazione degli esiti delle prove d'esame scritte;
- maggiore chiarezza e puntualità nella descrizione di eventuali propedeuticità e dei programmi d'esame;
- maggiore attenzione alla definizione del carico di studio in relazione ai crediti formativi da acquisire. A tal proposito i docenti hanno tenuto a precisare che alcuni dei materiali didattici consigliati hanno lo scopo di favorire l'approfondimento e il chiarimento di alcuni argomenti inclusi nel programma d'esame.

Gestione dei reclami: riflessioni sulle criticità

Nella riunione dell'11 maggio 2020 del PQA è stata segnalata una criticità in merito alla procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami. Le risposte fornite dalle strutture incaricate del loro trattamento sono spesso molto articolate ma poco incisive. Nell'intento di migliorare l'efficacia della predetta procedura, il PQA reputa utile ricordare, all'atto dell'attribuzione alle strutture interessate, con un apposito promemoria le finalità della procedura e la necessità, in un'ottica di miglioramento continuo, di fornire risposte chiare e sintetiche.

Pertanto, nel mese di maggio 2020, il PQA ha elaborato un testo standard da utilizzare ogni volta che un reclamo o una segnalazione venga inoltrato ad una struttura dell'Ateneo, con lo scopo di favorire la risposta costruttiva dei destinatari. Nel testo in questione si evidenzia, infatti, che la procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami è finalizzata a contribuire, ove possibile, al miglioramento dei servizi erogati o all'eventuale introduzione di nuovi servizi, essendo parte integrante del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo. Essa dunque non si configura in nessun caso come attribuzione presuntiva di responsabilità, di fronte alla quale gli interessati sono chiamati a discolparsi. Il PQA funge piuttosto da tramite per favorire il superamento di eventuali criticità comunicative tra gli utenti e l'Ateneo, sollecitando risposte sintetiche e puntuali.

Il PQA intende programmare l'analisi sistematica, con cadenza almeno annuale, delle segnalazioni e dei reclami pervenuti allo stesso, allo scopo di contribuire al processo di miglioramento continuo, indicando agli organi di governo e alle strutture interessate eventuali situazioni generalizzate.

3. REQUISITO R4 - ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE

Qualità della ricerca e della terza missione

Requisito R4

Il sistema di AQ della ricerca e della terza missione è efficace, definito nei suoi orientamenti programmatici dall'Ateneo e perseguito dai Dipartimenti e da altre strutture assimilabili.

Indicatore R4.A

Obiettivo: accertare che l'Ateneo elabori, dichiari e persegua adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della ricerca e della terza missione.

R4.A.1- Strategia e politiche di Ateneo per la qualità della ricerca

R4.A.2 - Monitoraggio della ricerca scientifica e interventi migliorativi

R4.A.3 - Distribuzione delle risorse, definizione e pubblicizzazione dei criteri

R4.A.4 - Programmazione, censimento e analisi delle attività di terza missione

Indicatore R4.B

Obiettivo: accertare che i Dipartimenti definiscano e mettano in atto strategie per il miglioramento della qualità della ricerca coerentemente alla programmazione strategica dell'Ateneo e che dispongano delle risorse necessarie.

1. Obiettivi e strategie

Nel 2020 l'Ateneo di Macerata, pur nel quadro mutato dall'imporsi dell'emergenza sanitaria, ha continuato a perseguire il piano strategico 2019-2022 (https://www.unimc.it/it/sostenibilita/pianificazione-programmazione/documenti/ps_2019-2022.pdf), risultato di un lavoro di ampio coinvolgimento delle varie componenti dell'Ateneo e del portato delle riflessioni compiute in occasione dell'iniziativa denominata Stati Generali del 2018 (<https://www.unimc.it/it/ateneo/umanesimo-che-innova/stati-general-2018>). Per quanto attiene alla Ricerca, nella relazione relativa al 2020, la delegata a "La ricerca, la sua promozione, la sua sperimentazione nella dimensione internazionale e attraverso modalità interdisciplinari e intersettoriali, nonché i relativi processi di valutazione", prof. ssa Carla Danani enuclea i seguenti obiettivi strategici indicati nel piano strategico e rilevanti per la sua delega (pp. 3-4):

OBIETTIVO 1.1. Valorizzare l'Università di Macerata come Ateneo specializzato

strategia 1.1.1 Rafforzare la specializzazione attraverso percorsi di collegamento circolare e integrato tra didattica, ricerca e internazionalizzazione, favorendo la sinergia tra saperi umanistici e saperi scientifici.

strategia 1.1.2 Perseguire e coltivare la qualità in ogni ambito, proiettando la dimensione de *L'Umanesimo che innova* verso applicazioni di avanguardia, focalizzate sul ruolo della persona nella gestione della complessità

OBIETTIVO 1.2. Potenziare la dimensione internazionale

strategia 1.2.1 Potenziare e valorizzare le relazioni internazionali.

Strategia 1.2.4 Coordinare e potenziare i servizi per l'internazionalizzazione e definire una politica di costante supporto allo sviluppo delle relazioni internazionali

strategia 1.2.5 Intensificare le attività di scambio e la mobilità di docenti e ricercatori.

strategia 1.2.7 Promuovere progetti di collegamento organico con Università che si distinguono per le loro competenze, con particolare attenzione a temi complementari (incluso l'ambito tecnologico).

OBIETTIVO 1.4. Garantire la sostenibilità dei processi: valorizzare e riconoscere il merito, favorire la community, ridurre la complessità

strategia 1.4.1 Valorizzare le persone e riconoscere il merito, dando attuazione al piano triennale di azioni positive per le pari opportunità, il benessere organizzativo e l'uguaglianza.

strategia 1.4.2 Valorizzare la componente comunitaria all'interno e all'esterno dell'Ateneo e potenziare il ruolo di UniMC come community.

strategia 1.4.3. Avviare nuovi e più virtuosi percorsi di reclutamento dei docenti, in linea con le politiche premiali del FFO e delle esigenze didattiche, di ricerca e docenza

strategia 1.4.4 Ridurre la complessità.

OBIETTIVO 2.1. Promuovere una ricerca orientata alla qualità e in dialogo costante con i territori e gli ambiti nazionale e internazionale

strategia 2.1.2 Migliorare e rafforzare la partecipazione ai progetti europei e la presenza nella ricerca nazionale attraverso attività di coordinamento e sensibilizzazione, valorizzando la presenza dei giovani ricercatori.

strategia 2.1.3 Promuovere un dialogo costante con gli altri saperi, anche applicativi, mostrando la rilevanza delle *humanities*.

strategia 2.1.4 Stimolare docenti e ricercatori a pubblicare in sedi prestigiose (riviste collocate ai più alti livelli scientifici, case editrici di sicura rilevanza nazionale e internazionale).

OBIETTIVO 2.2 *Potenziare le azioni di coordinamento delle attività di ricerca*

strategia 2.2.1 Promuovere la partecipazione a reti di ricerca nazionali e internazionali, sviluppando la cultura organizzativa della collaborazione per ambiti tematici interdisciplinari e per *cluster*.

strategia 2.2.2 Comunicare i risultati della ricerca all'interno e all'esterno, attraverso un "catalogo" delle attività, svolte e potenziali, di interesse per il territorio (trasferimento di conoscenze e di competenze).

strategia 2.2.3 Favorire l'uso consapevole e continuativo di strumenti e canali digitali anche con riferimento alla promozione dell'accesso aperto e alla gestione dell'Archivio istituzionale della ricerca dell'Ateneo.

strategia 2.2.4 Favorire la ricerca interdisciplinare e la collaborazione scientifica all'interno dell'Ateneo.

strategia 2.2.5 Consolidare il tavolo della ricerca volto a definire indirizzi generali e a condividere informazioni e risultati.

A questo proposito, dalla relazione annuale della Delegata prof.ssa Carla Danani risulta un'attenzione costante alle modalità di raggiungimento degli obiettivi e di perseguimento delle strategie indicate, con un'evidente coerenza tra gli obiettivi perseguiti e gli strumenti adottati. Dista tuttavia perplessità e preoccupazione la drastica diminuzione dei fondi destinati alla ricerca dei Dipartimenti attraverso la procedura denominata VTR¹. Nel permanere sostanziale dei criteri applicati, infatti, si è passati da un totale di Ateneo di 640.000 € nel 2019 a un totale di 400.000 € nel 2020 con una diminuzione del 38%. Poiché tale diminuzione non può non influire sulla possibilità di conseguire compiutamente tutti gli obiettivi, risulterebbe opportuna una rimodulazione degli stessi.

Per quanto attiene alla terza missione, si ricorda in primo luogo che esiste una delega rettorale per "Politica Europea della Ricerca, Adozione della Carta Europea dei Ricercatori, Trasferimento di conoscenze e competenze (Terza Missione)" che è in capo a una persona distinta dalla delegata alla Ricerca, nello specifico alla delegata prof. ssa Francesca Spigarelli.

Nella sua relazione per il 2020 la prof.ssa Spigarelli distingue preliminarmente nel modo seguente le aree in cui si articola la sua delega.

PARTE A – Politica Europea della Ricerca

PARTE B- Adozione della Carta Europea dei Ricercatori

PARTE C- Trasferimento di conoscenze e competenze (Terza Missione) e Quarta missione

OBIETTIVO 1.4. Garantire la sostenibilità dei processi: valorizzare e riconoscere il merito, favorire la community, ridurre la complessità

OBIETTIVO 2.1. Promuovere una ricerca orientata alla qualità e in dialogo costante con i territori e gli ambiti nazionale e internazionale

OBIETTIVO 2.2. Potenziare le azioni di coordinamento delle attività di ricerca

¹ Acronimo che si riferisce alla valutazione triennale della ricerca effettuata in Ateneo: annualmente si sottopongono a valutazione i risultati del triennio precedente.

OBIETTIVO 4.1 Rappresentare l'avanguardia del territorio e favorirne l'internazionalizzazione
Ad esso si associano specifiche Azioni strategiche riconducibili alle 3 aree diverse della delega, come sotto indicato:

- Adozione della Carta Europea dei Ricercatori

1.4.1 Valorizzare le persone e riconoscere il merito.

1.4.2 Valorizzare la componente comunitaria all'interno e all'esterno dell'Ateneo e potenziare il ruolo di UniMC come community.

- Politica Europea della Ricerca

2.1.1. Promuovere la qualità della ricerca, favorendo la creazione di un ambiente stimolante e ispirato ai criteri di *Excellence in Research*.

2.1.2 Migliorare e rafforzare la partecipazione ai progetti europei attraverso attività di coordinamento e sensibilizzazione, valorizzando la presenza dei giovani ricercatori.

2.1.3 Promuovere un dialogo costante con altri saperi, anche applicativi, mostrando la rilevanza delle *humanities*.

- Terza e quarta missione

2.1.5. Sviluppare la "terza missione", valorizzando e trasferendo la ricerca di base e la ricerca applicata oltre che stimolando i ricercatori al confronto con il territorio di riferimento in tutte le fasi della loro attività.

2.2.1 Promuovere la partecipazione a reti di ricerca nazionali e internazionali, sviluppando la cultura organizzativa della collaborazione per ambiti tematici interdisciplinari e per *cluster*.

2.2.2 Comunicare i risultati della ricerca, all'interno e all'esterno, attraverso "un catalogo" delle attività svolte e potenziali di interesse per il territorio (trasferimento di conoscenze e di competenze).

4.1.2 Potenziare la quarta missione. Rafforzare il valore ideale dell'Università come bene e spazio pubblico consolidandone l'interazione con la Città e con il territorio.

4.2.1 Delineare una chiara *policy di public engagement* e di collaborazione con imprese, talenti imprenditoriali.

4.2.2 Promuovere la cultura del cambiamento, favorendo e sostenendo i processi di internazionalizzazione del territorio e lo sviluppo dell'imprenditorialità.

4.2.3 Promuovere la cultura dell'imprenditorialità soprattutto negli ambiti culturali e creativi, sia tra i ricercatori, sia tra gli studenti, sia all'interno della comunità locale, offrendo anche spazi e servizi di supporto adeguati.

4.2.4 Promuovere la cultura dell'innovazione sociale, mettendo in evidenza l'importanza delle *humanities* e delle *social sciences* anche ai fini di uno sviluppo tecnologico sostenibile.

La relazione annuale della delegata del Rettore alla "Politica Europea della Ricerca, Adozione della Carta Europea dei Ricercatori, Trasferimento di conoscenze e competenze (Terza Missione)" consente di apprezzare un'attenzione puntuale all'effettiva implementazione delle strategie, e ai risultati raggiunti, anche nel campo di quella che viene denominata "quarta missione", il cui processo di esatta definizione, a livelli ben più alti di quelli del nostro Ateneo, è ancora in corso. Anche in questo ambito, la coerenza tra obiettivi e strategie è assicurata. Piuttosto, il PQA evidenzia che le due deleghe in questione da un lato distinguono Ricerca e Terza missione, che pure sono strettamente connesse, dall'altro prevedono ambiti non facilmente differenziabili: da una parte "La ricerca, la sua promozione, la sua sperimentazione nella dimensione internazionale" e dall'altra

“Politica Europea della Ricerca”. Pur constatando con soddisfazione il livello alto ed efficace di interscambio e collaborazione mantenuto tra le due deleghe, risultano oggettive aree di contatto e di parziale sovrapposizione. Sia sufficiente il riferimento al caso della Scuola di Dottorato, che riceve attenzione in entrambe le relazioni, anche se quella relativa alla Terza missione pone maggiormente l’accento, com’è ragionevole, sui progetti di ricerca applicativi co-finanziati dalla regione Marche. il PQA suggerisce un’ulteriore razionalizzazione nella divisione dei compiti.

2. Monitoraggio

Nell’Università di Macerata il monitoraggio della ricerca scientifica conosce un momento fondamentale nella VTR, che è sì finalizzata alla distribuzione di risorse, ma consente di avere a disposizione lo stato più aggiornato dei risultati delle attività di ricerca svolte in Ateneo, per quanto attiene alla produzione scientifica di ogni ricercatore. Le criticità, come per esempio l’inattività dei ricercatori, risultano evidenti. Come si evince dalla relazione della delegata alla Ricerca riferita al 2020, per il triennio 2017-2019 si assiste al quasi azzeramento dei cosiddetti inattivi assoluti (ricercatori con 0 pubblicazioni nel triennio di riferimento). Risulta invece stabile, anche se decisamente residuale, il numero dei ricercatori che sono definiti inattivi secondo i criteri – più restrittivi - stabiliti dall’Ateneo (meno di 2 articoli o una monografia nel triennio di riferimento). L’avviamento, per quanto reso accidentato a livello ministeriale dall’emergenza sanitaria, delle procedure per la VQR (Valutazione della Qualità della Ricerca) ha costituito anche l’occasione per un lavoro di affinamento del monitoraggio, che è consistito nel controllo sistematico dell’esattezza delle informazioni che ogni ricercatore inserisce nella banca dati IRIS, detto “validazione”. Si tratta di un’operazione di notevole rilevanza nell’assicurazione della qualità della ricerca, preziosa – come è ovvio – non solo per l’esercizio VQR in corso ma per altre procedure in cui sono coinvolti i ricercatori dell’Ateneo.

Poiché la VTR non registra, per la sua stessa natura, tutte le attività di ricerca che si svolgono in Ateneo, al fine di potenziare il monitoraggio dell’attività di ricerca nel 2020 è stato ulteriormente arricchito il database ARIA (<https://lab.unimc.it/aria/>) presidiato dall’Area Ricerca e volto a registrare i dati più significativi delle attività di ricerca e internazionalizzazione di Ateneo. Per ora questo database è accessibile solo al personale tecnico-amministrativo dell’Area Ricerca di Ateneo. Già in sede di relazione riferita al 2019, il PQA sollecitava perché questa preziosa fonte di informazione fosse resa fruibile quanto prima da parte di tutti gli interessati all’attività di ricerca e al monitoraggio della stessa. Dalla relazione della delegata alla Ricerca 2020 si evince l’esigenza di incrociare i risultati delle banche dati relative alla ricerca in Ateneo, esigenza che il PQA non può che condividere (p. 20).

Accanto alle relazioni delle Delegate del Rettore, ogni anno è prodotta una dettagliata relazione descrittiva “Relazione sulle attività di ricerca e di terza missione” in ottemperanza a quanto previsto dalla legge n. 1 del 9 gennaio 2009 “Disposizioni urgenti per il diritto allo studio, la valorizzazione del merito e la qualità del sistema universitario e della ricerca” che all’art. 3-quater sulla “Pubblicità delle attività di ricerca dell’università” prevede che “Con periodicità annuale, in sede di approvazione del conto consuntivo relativo all’esercizio precedente, il Rettore presenta al consiglio di amministrazione e al senato accademico un’apposita relazione concernente i risultati delle attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico nonché i finanziamenti ottenuti da soggetti pubblici e privati”. Il documento, che descrive le attività di ricerca e di terza missione realizzate nell’Università di Macerata, oltre che la gestione delle risorse finanziarie dedicate a tali ambiti ed i risultati ottenuti nel corso del 2020, in comparazione con gli anni precedenti, viene presentato dal Rettore ai competenti organi accademici in sede di approvazione del Bilancio Unico

di esercizio. La Relazione è poi trasmessa al MUR e pubblicata sul sito istituzionale di Ateneo al fine della sua massima diffusione. La relazione è accessibile all'indirizzo:

<https://www.unimc.it/it/qualita/qualita-ricerca-terza-missione/relazione-attivit -di-ricerca-e-terza-missione-anno-2020.pdf>

Accanto a questi documenti redatti da una prospettiva complessiva di Ateneo, gli organi di governo hanno a disposizione le relazioni annuali relative alla ricerca di ciascun Dipartimento. Come gi  sopra ricordato, al termine di un percorso di condivisione con i Dipartimenti e con il supporto organizzativo dell'Area Ricerca, il PQA ha emanato, il 9 marzo 2020, il documento "Relazione annuale sulla ricerca dipartimentale: linee guida". A partire dal 2020, quindi, le relazioni dei Dipartimenti in cui si articola l'Ateneo di Macerata sono prodotte seguendo una struttura omogenea e un modello condiviso che favoriscono la comparazione. Dai documenti prodotti da ciascun Dipartimento nel 2020   possibile ricavare un quadro delle risorse a disposizione di ciascuna struttura, i risultati raggiunti nell'anno precedente e per taluni indicatori nel triennio precedente, di modo che il riesame si fondi su un'adeguata profondit  cronologica dell'analisi. Tali relazioni sono accessibili all'indirizzo: <https://www.unimc.it/it/qualita/qualita-ricerca-terza-missione/il-sistema-di-gestione-per-assicurazione-di-qualita>

Una funzione di monitoraggio finalizzato a una specifica area problematica   svolta dal Comitato etico della ricerca di Ateneo, istituito presso l'Universit  di Macerata con D.R. 361 del 30 ottobre 2020. Lo scopo del Comitato   di assicurare la conformit  della ricerca ai principi etici derivanti dalla normativa europea e nazionale. Il regolamento di tale Comitato   accessibile alla pagina: <https://www.unimc.it/it/ateneo/normativa/regolamenti-di-ateneo/regolamento-comitato-etico-ricerca-pubblicazione.pdf>

3. Risorse

Nel 2020 le modalit  di ripartizione e di assegnazione di fondi ai Dipartimenti non sono mutate rispetto al 2019, mentre, come si accennava sopra,   drasticamente diminuita l'entit  dei fondi messi a disposizione. Ai sensi dell'art. 19 dello Statuto di autonomia di Ateneo, i criteri sono deliberati dagli Organi Accademici una volta ricevuta la proposta del Comitato scientifico di Ateneo (CAT) che si esprime sulla base dei criteri specifici individuati dai rispettivi Comitati di Area per la Ricerca (CAR).

La ripartizione delle risorse finanziarie a sostegno della ricerca dipartimentale, che si basa principalmente sulla procedura di valutazione VTR gi  sopra richiamata, si articola in:

(QV1) - quota individuale attribuita ai docenti sulla base della propria produzione scientifica

(QV2) - quota variabile attribuita alle strutture dipartimentali sulla base della valutazione della produzione scientifica dei docenti e ricercatori a esse afferenti. Per quest'ultima voce si tiene conto anche dei risultati della pi  recente VQR.

I criteri adottati sono esplicitati, mentre ogni ricercatore pu  usufruire di un periodo di tempo entro il quale formulare eventuali controdeduzioni in merito all'applicazione dei criteri alla propria produzione scientifica oggetto di valutazione. Partendo dal convincimento che i criteri sono comunque perfettibili, il PQA auspica che il rinnovo dei Comitati di Area per la Ricerca (CAR), previsto per giugno 2021, costituisca l'occasione di una rinnovata riflessione. Concorda comunque con il parere espresso dalla prof.ssa Danani, secondo la quale la precondizione per un miglioramento consiste nel potenziamento delle banche dati disponibili (p. 19).

Poich  la ricerca   tuttavia oggetto di valutazione anche in altri contesti interni all'Ateneo (premiabilit , attribuzione scatti stipendiali, valutazione annuale) ed esterni ad esso (ASN, accreditamento del Dottorato), si avverte l'esigenza di una riflessione sulla possibilit  di

coordinamento dei criteri adottati, anche nell'interesse di una maggiore consapevolezza, da parte del ricercatore, delle modalità stesse di valutazione. A tal fine è stato istituito, già nel 2019, uno specifico tavolo di lavoro che coinvolge gli uffici dell'Area ricerca, gli uffici ricerca e i delegati alla ricerca di ogni Dipartimento. L'emergenza sanitaria ha tuttavia rallentato i lavori di questo tavolo, che si è posto l'obiettivo di giungere a una semplificazione più coerente dei criteri in uso (cfr. p. 19).

4. Terza missione

Come già accennato, la relazione della delegata del Rettore per Politica Europea della Ricerca, Adozione della Carta Europea dei Ricercatori e Trasferimento di conoscenze e competenze (Terza Missione) rendiconta a proposito di tutte le attività di Ateneo riconducibili alla Terza missione. Nello specifico, dalla relazione riferita al 2020 è possibile desumere la quantità e i soggetti contraenti degli accordi di Terza missione. Per tali accordi, si constata un leggero incremento nel 2020 rispetto al 2019, mentre per l'elenco dettagliato dei soggetti coinvolti si rimanda alla relazione della prof.ssa Spigarelli. Lo stesso vale per l'elenco dei progetti di Terza Missione presentati nel 2020, per i partenariati, per gli *spin-off*. A questo proposito, di particolare rilevanza, in una prospettiva di assicurazione della qualità, è stato il ruolo svolto anche dalla Commissione Tecnica *spin-off* che ha il compito di vagliare le nuove proposte di istituzione e di verificare l'andamento di quelle esistenti. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, si rileva che nell'arco di quattro anni, a partire dal 2014 al 2018, sono stati fondati 5 *spin-off*, di cui alla data del 31 dicembre 2020 risultano attivi solo 3, mentre non si sono registrate nuove istituzioni. Il PQA suggerisce una ridefinizione delle politiche di Ateneo in merito agli *spin-off* e alla comunicazione di attività e risultati connessi.

Politiche Dipartimentali per la Qualità della ricerca

È assodato ormai che tutti i Dipartimenti hanno definito proprie linee strategiche, coerenti con quelle d'Ateneo, monitorano annualmente il raggiungimento degli obiettivi previsti e propongono azioni di miglioramento. Anche i criteri di distribuzione delle risorse sono definiti in modo trasparente e sono accessibili. Gli elementi di disomogeneità nella redazione dei documenti che si indicavano come criticità nella relazione del PQA riferita al 2019 sono stati poi superati con l'emanazione di linee-guida unificate da parte del PQA, come già ricordato.

Nel 2019 è stato istituito un tavolo periodico di incontri tra personale degli uffici centrali preposti alla ricerca e personale dei Dipartimenti che si occupa della ricerca, al fine di intensificare il confronto sull'organizzazione e sulla condivisione di tematiche, azioni, iniziative di competenza. Lo scopo di questo tavolo è di lavorare all'ottimizzazione del coordinamento tra le attività di ricerca dei Dipartimenti e quelle promosse dall'Ufficio di Ricerca di Ateneo, ambito nel quale sono presenti ancora ampi spazi di miglioramento. Tale coordinamento potrà contribuire al superamento di criticità in relazione alla disponibilità di dotazione di personale, di cui alcuni Dipartimenti lamentano la carenza.

4. REQUISITO R3 - QUALITÀ DEI CORSI DI STUDIO

Qualità dei Corsi di Studio**Requisito R3**

Gli obiettivi individuati in sede di progettazione dei CdS sono coerenti con le esigenze culturali, scientifiche e sociali e tengono conto delle caratteristiche peculiari che distinguono i corsi di laurea e quelli di laurea magistrale. Per ciascun Corso sono garantite le disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, sono curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente. Per Corsi di studio internazionali delle tipologie a e d (tabella K), si applica quanto previsto dall'Approccio congiunto all'accreditamento adottato dai Ministri EHEA nel 2015.

Indicatore**R3.A**

Obiettivo: accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti.

Indicatore**R3.B**

Obiettivo: accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite.

Indicatore**R3.C**

Obiettivo: accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti.

Indicatore**R3.D**

Obiettivo: accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti.

Dato che la soddisfazione del requisito R3 è verificabile in modo puntuale da ciascun CdS, nella relazione annuale del PQA non sono riportati dati specifici per i quali si rimanda alla consultazione della documentazione dei CdS. Il PQA ha comunque monitorato nel 2020 le varie fasi della compilazione della scheda SUA-CdS, esaminando i testi predisposti da ciascun responsabile per la scheda SUA prima che essi fossero definitivamente pubblicati, fornendo suggerimenti e chiarimenti. Durante tale processo si è rilevata un'attenzione crescente alla qualità della compilazione, favorita anche dalla predisposizione, da parte dell'ADOSS in collaborazione con il PQA, di una guida finalizzata a garantire omogeneità e completezza alle schede redatte soprattutto per quanto concerne il superamento delle criticità segnalate dalla precedente visita delle CEV.

Nel 2020 il PQA ha esaminato la proposta del nuovo corso di laurea triennale *International, european and comparative legal studies*– IECOLS (classe 14) offerto in lingua inglese nel Dipartimento di Giurisprudenza (verbale del 23 luglio 2020; cfr. R 1). Ha fornito supporto, su richiesta, al gruppo di riesame del corso di laurea *Economia: banche, aziende e mercati*, tramite le prof.sse Eleonora Cutrini e Barbara Fidanza, e ha partecipato a incontri a distanza (data

l'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del coronavirus COVID-19,) con i gruppi AQ dei corsi di studio in occasione dei riesami ciclici poi analizzati dallo stesso PQA (verbale del 23 luglio 2020). Quest'ultimo ha esaminato le Schede di Monitoraggio Annuale di tutti i corsi di studio (verbale del 10 novembre 2020) e le modifiche degli ordinamenti didattici proposte per il prossimo anno accademico (verbali del 10 novembre 2020 e del 24 novembre 2020). Ha redatto e approvato il documento *Flussi informativi tra gli attori responsabili dell'AQ: linee guida* (verbale del 9 marzo 2020).

Nello stesso anno, a causa dell'emergenza sanitaria, come già esposto, il PQA ha monitorato la riorganizzazione della modalità di erogazione della didattica guidata dal Delegato per l'Informatica e il sistema informativo d'Ateneo prof. Pier Giuseppe Rossi attraverso piattaforme digitali utilizzabili sulla base di corsi formativi disponibili sul sito d'Ateneo: <https://www.unimc.it/it/rientroin aula/servizi-didattici-online-fase-3/docenti>. Della rilevazione dell'opinioni degli studenti e dei docenti si è già detto a p. 14.

Di seguito si indicano risposte generali su alcuni punti d'attenzione nell'ambito del requisito R3.

Sulla base del monitoraggio effettuato sulle Schede SUA, il PQA può trarre le seguenti conclusioni:

a) nella progettazione dei CdS sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento, anche per i cicli di studio successivi. Sono state consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, spesso anche a livello internazionale), sia direttamente sia attraverso eventuali indagini di settore. Le consultazioni si sono rivelate molto utili per la progettazione dei CdS, soprattutto per quanto riguarda le potenzialità occupazionali dei laureati e il proseguimento degli studi.

b) Ogni CdS specifica i profili formativi negli aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti descrivendo in modo chiaro e completo le conoscenze, le abilità, le competenze e gli altri elementi caratterizzanti. Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento e sono coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dai CdS. L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli obiettivi formativi definiti, sia per quanto concerne i contenuti disciplinari che per quanto attiene agli aspetti metodologici e logico-linguistici con un'attenzione sempre più accurata rivolta allo studente anche nella fase di accertamento delle competenze.

c) Le attività di orientamento in ingresso e *in itinere* organizzate da ogni CdS, per percorsi e obiettivi specifici, e quelle previste dall'Ateneo (*Open day, Open week, Salone di Orientamento, Giornate della matricola, Apertamente per te, Unimc con le Scuole...*), con la partecipazione di tutti gli organi didattici e amministrativi, dei vari referenti e dei tutor, favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti. Le iniziative di introduzione e di accompagnamento al mondo del lavoro si basano anche sui monitoraggi effettuati e sulle prospettive occupazionali.

d) Le conoscenze richieste in ingresso sono chiaramente descritte e pubblicizzate sulle pagine web di riferimento di ogni CdS. Il possesso delle conoscenze iniziali è verificato sulla base di modalità e procedure stabilite dai CdS.

In caso di carenze riscontrate negli studenti iscritti ai CdS triennali e a ciclo unico e comunicate agli interessati sono attivate dai CdS iniziative per l'adempimento di eventuali obblighi formativi aggiuntivi (OFA). Il PQA ha garantito il supporto in caso di anomalie riscontrate e adeguatamente risolte in tale ambito (verbale dell'11 maggio 2020).

Per i CdS di secondo livello, sono definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curriculari per l'accesso ed è verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati secondo modalità

differenti a seconda dei vari CdS. In alcuni CdS, per facilitare l'acquisizione preliminare di tutti i requisiti richiesti, sono attivati corsi singoli propedeutici all'accesso ai corsi di laurea magistrale.

e) L'organizzazione didattica crea i presupposti per l'autonomia dello studente che può avvalersi della guida e del sostegno dei docenti tutor impegnati nel progetto *Icare*, riservato all'accoglienza e all'accompagnamento dello studente nel suo percorso di studi. Le attività curricolari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle esigenze delle diverse tipologie di studenti. In particolare, sulla base del Regolamento dell'Ateneo per il Servizio Disabilità, è assicurato il diritto allo studio degli studenti disabili e con disturbi specifici dell'apprendimento mediante percorsi didattici personalizzati laddove necessario ed è favorita la loro integrazione nel contesto universitario. I CdS si attivano per garantire agli studenti disabili l'accessibilità alle strutture principali. Agli studenti lavoratori è offerta la possibilità di iscriversi ai CdS segnalando la propria condizione che prevede un prolungamento del percorso di studio e l'eventuale fruizione di servizi didattici aggiuntivi online (*e-learning*), comunque disponibili per tutti gli interessati che intendano avvalersene.

f) Sono state incrementate le iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero, soprattutto sulla base dei numerosi accordi Erasmus+ e Accordi bilaterali extra UE attivati dall'Ateneo. Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, negli ultimi anni è stata potenziata la dimensione internazionale della didattica (e della ricerca), sia attraverso la collaborazione con docenti stranieri sia mediante lo sviluppo della mobilità docenti/studenti nei flussi di entrata e uscita nell'ambito di titoli di studio congiunti in convenzione con atenei stranieri.

g) Le modalità di verifica adottate per ogni insegnamento, adeguate per accertare il conseguimento dei risultati di apprendimento attesi, sono in genere descritte in modo chiaro nelle schede degli insegnamenti e sono comunicate agli studenti. I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze dei CdS, tenuto conto dei contenuti scientifici, dell'organizzazione didattica e dei provvedimenti che disciplinano i CdS. I servizi di supporto alla didattica assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS. Nonostante le perduranti difficoltà logistiche causate dagli eventi sismici e dalla lentezza degli interventi di recupero, per la didattica sono disponibili in Ateneo adeguate strutture e risorse, quali biblioteche, sale studio, ausili didattici, servizi bibliografici, postazioni informatiche anche per studenti con disabilità, laboratori linguistici.

h) Nell'ambito dei CdS sono previste attività dedicate all'analisi e alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, all'organizzazione dell'attività didattica (appelli di esame e sedute di laurea inclusi) e delle attività di supporto. Docenti, studenti e personale di supporto possono comunicare le proprie osservazioni e proposte di miglioramento nelle sedi previste e in occasioni di incontri/riunioni eventualmente organizzati. Gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati sono analizzati nei vari CdS. Il PQA intende conferire maggiore visibilità alle considerazioni complessive delle CPDS (e degli altri organi di AQ) che ha invitato, laddove non ancora attuato, a garantire un'adeguata rappresentanza degli studenti di tutti i corsi di studio e ad adottare una tipologia uniforme e agevolmente fruibile della relazione annuale, fatte salve le specificità di ogni corso (verbale PQA del 17 gennaio 2020). È attiva e funzionante una procedura sulla base della quale gli eventuali reclami presentati online dagli studenti (e da altri soggetti incluso il personale d'Ateneo), attraverso la mediazione del PQA, vengono presi in carico dal CdS o dagli organi interessati.

i) Per favorire la conoscenza del mondo del lavoro, stimolare contatti per tirocini post-laurea e creare opportunità professionali, l'Ateneo organizza annualmente il *Career Day* anticipato da

giornate di formazione utili per un primo orientamento in ambito lavorativo. I CdS tendono ad aggiornare i percorsi formativi sulla base delle conoscenze disciplinari più avanzate e delle eventuali proposte migliorative avanzate da più parti, anche in relazione ai cicli di studio successivi compreso il Dottorato di Ricerca. Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali dei laureati dei CdS, comparandoli in prospettiva regionale e nazionale.

Tra le azioni da svolgere nel prossimo anno si segnalano la redazione del *vademecum* per agevolare la compilazione dei questionari da parte degli studenti, di cui si è già detto a p. 14; la collaborazione all'aggiornamento delle linee guida per gli esami a distanza; l'organizzazione di incontri di informazione e formazione, in vista delle prossime visite delle CEV, con il personale docente e tecnico amministrativo impegnato nei processi di assicurazione della qualità dei CdS, con gli studenti e i loro rappresentanti; l'organizzazione di incontri con esperti in materia di autovalutazione, valutazione e accreditamento.