



**Presidio della qualità**

**RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITÀ  
DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ**

**ANNO 2021**

## INDICE

1.	Contesto di riferimento, composizione e programma di attività del 2021 .....	3
2.	Coordinamento e supporto alle procedure di AQ a livello di Ateneo (Requisito R1).....	4
	2.1 Attività a supporto degli Organi di governo per lo sviluppo del Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo .....	4
	2.2 Attività di formazione, aggiornamento e crescita della consapevolezza della comunità accademica .....	4
	2.3 Attività a supporto dello sviluppo del Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo.....	4
3.	Gestione e sviluppo del sistema di AQ (Requisito R2).....	5
	3.1 Interazione con le strutture e gli organi responsabili dell'AQ e gestione dei flussi informativi.....	5
	3.2 Coinvolgimento degli studenti e miglioramento delle comunicazioni tra studenti e attori del Sistema di AQ.....	5
4.	Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella formazione (Requisito R3).....	6
	4.1 Revisione dei CdS.....	6
	4.2 Attività di supporto alla gestione del processo di autovalutazione e valutazione interna.....	6
5.	Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella ricerca e terza missione (Requisito R4).....	8
6.	Miglioramento continuo dell'attività del PQ e sviluppo delle competenze dei suoi componenti.....	8

## 1. Contesto di riferimento, composizione e programma di attività del 2021

Nel corso del periodo considerato il PQ si è riunito sette volte.

Nel corso del 2021, il PQ dell'Università IULM ha operato con questa composizione:

- **Guido Formigoni**, Pro Rettore alla qualità e professore ordinario di Storia Contemporanea, Presidente;
- **Martha Friel**, ricercatrice di Economia e management del turismo;
- **Vanessa Gemmo**, professoressa associata di Organizzazione aziendale;
- **Aurelio Mauri**, professore associato di Economia e gestione delle imprese;
- **Alberto Mingardi**, professore associato di Storia del pensiero politico;
- **Grazia Murtarelli**, ricercatrice di Relazioni pubbliche d'impresa e comunicazione strategica;
- **Luca Quaratino**, ricercatore di Organizzazione aziendale;
- **Giuseppe Vergani**, dirigente dell'Area didattica;
- **Jacopo Garone**, rappresentante eletto dagli studenti.

La presenza del PQ in ogni Ateneo costituisce un requisito per l'accreditamento. Come indicato nelle "Linee guida per il funzionamento del Sistema di AQ di Ateneo", il PQ supervisiona lo svolgimento delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, assicura la realizzazione del monitoraggio dei Corsi di studio (CdS) e gli adempimenti relativi all'AQ a livello di Ateneo e nei CdS. In particolare:

- coordina e supporta le procedure di AQ a livello di Ateneo;
- organizza e verifica la compilazione delle SUA-CdS, SUA-RD e delle Schede di monitoraggio annuale per ogni CdS;
- assicura lo scambio di informazioni con il NdV e l'ANVUR, raccoglie i dati per il monitoraggio degli indicatori, sia qualitativi che quantitativi, curandone la diffusione degli esiti e attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo;
- monitora la realizzazione dei provvedimenti intrapresi in seguito alle raccomandazioni e/o condizioni formulate dalle CEV in occasione delle visite esterne;
- organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi, dei laureati e dei docenti sull'offerta formativa e sui servizi dell'Ateneo;
- supporta i responsabili delle strutture didattiche e scientifiche per l'informazione e la formazione del personale ai fini dell'AQ.

La funzione di supporto tecnico al PQ è erogata dall'Ufficio Statistico, valutazione e qualità, parimenti a quanto avviene per il NdV. Ha pertanto preso parte in modo sistematico alle riunioni del PQ la dott.ssa Luisa Ricca, responsabile dell'Ufficio Statistico, valutazione e qualità.

Di seguito si dà conto delle effettive attività svolte dal PQ durante l'anno 2021, strutturando il consuntivo delle diverse azioni realizzate in coerenza con l'articolazione dei requisiti di qualità ai quali le singole attività si riferiscono secondo quanto previsto dalle Linee guida per l'accreditamento periodico. Il presente resoconto è stato approvato dal PQ in data 31 maggio 2022 e successivamente condiviso con gli Organi di governo e gli attori interessati, ed è pubblicato sul sito internet dell'Ateneo.

## 2. Coordinamento e supporto alle procedure di AQ a livello di Ateneo (Requisito R1)

### 2.1 Attività a supporto degli Organi di governo per lo sviluppo del Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo

- Così come avvenuto negli scorsi anni, il PQ ha intrattenuto costanti relazioni con gli Organi di governo e gli altri attori dell'AQ di Ateneo, al fine di favorire la circolazione delle informazioni, segnalare punti di attenzione e scadenze operative e facilitare il processo di miglioramento continuo del Sistema di AQ interno. Vanno in particolare evidenziate la collaborazione e la reciproca trasmissione dei verbali tra PQ e NdV e le sistematiche segnalazioni al Rettore, ai Pro Rettori, ai Presidi di Facoltà e ai Direttori di Dipartimento di argomenti e temi sensibili per l'AQ. Si segnala inoltre che il Presidente, insieme al Pro Rettore alla ricerca, ha collaborato con il Nucleo di valutazione nella definizione delle modalità di svolgimento delle audizioni del Nucleo ai Dipartimenti dell'Ateneo ed alla definizione della Scheda di audit, intervenendo in apertura della seduta del Nucleo del 22 aprile ed incontrando la Vice Presidente del Nucleo il 12 maggio.
- Il PQ, nella figura del Presidente e del prof. Mingardi, ha collaborato nella redazione del Piano strategico dell'Ateneo per il triennio 2022-2024.
- È stato dato specifico supporto alla predisposizione della documentazione necessaria alla proposta di istituzione, per l'a.a. 2021/22, del nuovo Corso di laurea in *Lingue moderne per le Digital humanities* e del nuovo Corso di laurea magistrale in *Intelligenza artificiale, impresa e società*, nonché alla modifica di ordinamento del Corso di laurea magistrale in *Hospitality and tourism management*.
- Nell'autunno si sono inoltre avviate le attività per la revisione dell'Ordinamento, nell'a.a. 2022/23, del Corso di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità*, del Corso di laurea in *Lingue, cultura e comunicazione digitale* e del Corso di laurea magistrale in *Strategic communication*; anche in questo caso il PQ e l'Ufficio di supporto hanno fornito assistenza in tutte le fasi del processo.
- Anche nel 2021 all'ordine del giorno del Senato accademico è stato sempre presente un punto dedicato alle comunicazioni del Presidente del PQ.
- Anche per il 2021 il Senato accademico ha dato corso all'applicazione del modello di premialità dei docenti, che fa riferimento all'impegno per la didattica, nonché all'impegno istituzionale, ivi compreso quello all'interno del Sistema di AQ di Ateneo.

### 2.2 Attività di formazione, aggiornamento e crescita della consapevolezza della comunità accademica

- Il PQ ha organizzato, in collaborazione con la Fondazione CRUI, un incontro formativo dal titolo "Dalla progettazione alla gestione in qualità di un Corso di studio". L'incontro, tenuto dal prof. Vincenzo Zara, si è svolto il 9 aprile 2021.

L'incontro ha visto 62 partecipanti totali, con una presenza di 42 persone su 50 tra docenti e ricercatori membri dei Gruppi AQ e delle CPDS.

### 2.3 Attività a supporto dello sviluppo del Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo

- Il PQ ha predisposto le "Linee guida per le Commissioni paritetiche docenti-studenti", redatte anche alla luce degli interventi di formazioni svolti presso l'Ateneo dal prof. Matteo Turri (12 settembre 2018) e dalla prof.ssa Piera Molinelli (primavera-autunno 2019). Tali Linee guida sono state primariamente condivise in bozza con le CPDS, riviste alla luce delle osservazioni emerse e trasmesse nella loro versione definitiva al principio del 2021.

### 3. Gestione e sviluppo del sistema di AQ (Requisito R2)

#### 3.1 Interazione con le strutture e gli organi responsabili dell'AQ e gestione dei flussi informativi

- Le relazioni con la *governance* di Ateneo sono state favorite dal ruolo del Presidente del PQ, che è anche Pro Rettore alla qualità.
- Il PQ ha interagito costantemente con il NdV, sia attraverso il sistematico scambio dei verbali, sia in occasione della partecipazione del Presidente alla seduta del Nucleo del 22 aprile 2021). Il PQ ha inoltre proceduto all'analisi e discussione della Relazione annuale del NdV "Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi" in occasione della seduta del 25 maggio 2021 e della Relazione annuale del NdV per l'ANVUR in occasione della seduta del 4 novembre 2021, con particolare attenzione alla sezione relativa al "Sistema di AQ a livello di Ateneo" e alle "Raccomandazioni e suggerimenti".
- Il PQ si è relazionato costantemente con i diversi attori dell'AQ (Gruppi AQ dei CdS e CPDS), fornendo informazioni e supporto tecnico e documentale utile all'espletamento delle loro funzioni. In particolare, il 14 ottobre il PQ ha incontrato i membri delle CPDS per confrontarsi sull'utilizzo delle Linee guida per la loro attività.
- Per la gestione dei flussi informativi, sia al proprio interno sia verso gli attori del Sistema di AQ, il PQ utilizza uno spazio di memorizzazione condiviso (Google Drive) accessibile ai membri dei Gruppi AQ e delle CPDS nel quale è resa sistematicamente disponibile tutta la documentazione aggiornata.

#### 3.2 Coinvolgimento degli studenti e miglioramento delle comunicazioni tra studenti e attori del Sistema di AQ

- Anche nel 2021, il PQ ha curato, di concerto con l'Ufficio Affari istituzionali e con il supporto attivo dell'Ufficio Statistico, valutazione e qualità, il bando per la partecipazione studentesca alle attività dei Gruppi AQ e delle CPDS, il supporto ai colloqui di selezione e la formazione agli studenti selezionati.

In particolare, in seguito al conseguimento del titolo di alcuni studenti membri dei Gruppi AQ e delle CPDS, si è proceduto a nuove nomine; per i CdS rimasti scoperti, si è proceduto all'emanazione di un nuovo bando nei mesi di aprile e luglio 2021.

Nell'autunno 2021 il bando è stato rivisto. Il nuovo bando è stato pubblicato il 13 ottobre 2021 ed è rimasto attivo fino al 20 dicembre 2021.

- Il PQ ha garantito supporto logistico e operativo attraverso l'Ufficio Statistico, valutazione e qualità all'organizzazione degli incontri specifici per ogni CdS tra gli studenti selezionati per i Gruppi AQ e per le CPDS (come previsto da bando) e i loro colleghi iscritti al CdS. Gli incontri sono avvenuti nel mese di maggio e a cavallo dei mesi di novembre e dicembre 2021 e le risultanze emerse sono state trasmesse ai Gruppi AQ dei CdS, alle CPDS, ai Presidi di Facoltà, al Pro Rettore alla didattica e al Rettore e, con riferimento alle osservazioni relative agli Uffici, al Direttore Generale e ai Responsabili degli Uffici stessi (ognuno per le sezioni di competenza). In particolare, nel caso in cui all'incontro abbia partecipato almeno il 5% degli iscritti al Corso di studio e comunque non meno di 15 studenti, è stato richiesto ai Gruppi AQ di organizzare uno specifico momento di confronto con gli studenti referenti nei loro CdS per approfondire i contenuti emersi negli incontri, di cui riferire successivamente in occasione di un Consiglio di Facoltà. Nel caso in cui all'incontro abbia partecipato meno del 5% degli iscritti al Corso di studio o meno di 15 partecipanti, il report è stato trasmesso unicamente ai Gruppi AQ, indicando di verificare con gli studenti del Gruppo AQ eventuali indicazioni comunque utili al miglioramento del Corso, riferendo in Consiglio di Facoltà che la numerosità minima non è stata raggiunta.
- Anche nel 2021, il PQ ha organizzato la presenza in aula, in avvio dell'anno accademico, dei rappresentanti degli studenti nei diversi organi dell'AQ (Gruppi AQ dei CdS e CPDS) al fine di aumentare la visibilità degli studenti stessi, promuovere la compilazione consapevole dei questionari per la raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, promuovere la partecipazione al bando di cui sopra e più in generale favorire la partecipazione attiva degli studenti. Tra il 18 e il 26 ottobre 2021 gli studenti, ognuno per il

proprio Corso di iscrizione, si sono presentati all'avvio di una lezione di ogni Corso di studio, per un totale di 43 presentazioni e coprendo così tutti gli anni di corso e tutti i curriculum dei diversi Corsi di studio.

- Al fine di migliorare la comunicazione verso gli studenti delle azioni conseguenti alla raccolta delle loro opinioni sulle attività didattiche, anche con l'invio dei risultati dell'a.a. 2020/21 il PQ ha inoltre invitato i titolari degli insegnamenti a dare evidenza dei risultati sia agli studenti che hanno espresso la loro opinione durante lo scorso anno accademico, sia agli studenti che stanno frequentando il corso nel corrente anno, specificando in particolare eventuali interventi correttivi da essi stimolati o a comunicare almeno un punto di forza emerso dalle valutazioni.

Attraverso una comunicazione congiunta del Presidente del Presidio e del Pro Rettore alla didattica gli studenti sono stati avvisati circa l'apertura della rilevazione per il secondo semestre dell'a.a. 2020/21 e per il primo semestre dell'a.a. 2021/22 e i titolari degli insegnamenti sono stati invitati a promuoverne la compilazione; alla comunicazione è stato allegato un breve video informativo che illustra le modalità di compilazione dei questionari e il loro utilizzo da parte dell'Ateneo.

#### **4. Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella formazione (Requisito R3)**

##### *4.1 Revisione dei CdS*

- È stata fornita specifica assistenza al Corso di laurea magistrale in Hospitality and tourism management in occasione della modifica dell'Ordinamento per l'a.a. 2021/22, per la predisposizione della documentazione richiesta dalle procedure interne e ministeriali.
- Il Presidio ha inoltre coadiuvato le strutture preposte nel percorso di proposta di attivazione, a partire dall'a.a. 2021/22, del nuovo Corso di laurea in *Lingue moderne per le Digital humanities* e del nuovo Corso di laurea magistrale in *Intelligenza artificiale, impresa e società*.
- Nell'autunno si è dato invece supporto al Corso di laurea in *Comunicazione, media e pubblicità*, al Corso di laurea in *Lingue, cultura e comunicazione digitale* e al Corso di laurea magistrale in *Strategic communication* che hanno avviato le procedure per la modifica dell'Ordinamento per l'a.a. 2022/23.

##### *4.2 Attività di supporto alla gestione del processo di autovalutazione e valutazione interna*

- Il PQ si è adoperato nella facilitazione e nel supporto metodologico e operativo al ciclo di annuale di autovalutazione dei CdS, dando sostegno diretto ai Referenti dei CdS, ai Gruppi AQ dei CdS e alle CPDS. A questo proposito, nel corso dell'anno, sono state realizzate le seguenti attività:
  - 20 gennaio: al fine di rendere disponibili più precocemente i dati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, ovvero durante la fase di definizione delle attribuzioni degli insegnamenti per il successivo anno accademico, è stata trasmessa al Rettore e ai Presidi di Facoltà l'anticipazione dei report della rilevazione in parola (con i dati estratti al 17 gennaio 2021);
  - 22 gennaio: è stato diffuso il format per la presentazione dei programmi degli insegnamenti dell'a.a. 2021/22;
  - 28 gennaio: è stata condivisa la versione definitiva delle Linee guida per le Commissioni paritetiche docenti-studenti, affinata alla luce delle osservazioni delle Commissioni stesse;
  - 10 febbraio: è stato comunicato l'avvio del ciclo di aggiornamento della SUA-CdS per l'a.a. 2021/22 ai Referenti dei CdS e ai Gruppi AQ dei CdS;
  - 22 febbraio: sono stati trasmessi ai titolari degli insegnamenti i report relativi alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche del primo semestre dell'a.a. 2020/21. I medesimi report, aggregati per Facoltà e per Ateneo, sono stati trasmessi ai Presidi di Facoltà, al Pro Rettore alla didattica e al Rettore il 24 febbraio;
  - 15 aprile: avvio della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche del II semestre dell'a.a. 2020/21;

- 28 aprile: incontro tra il Presidente, la Pro Rettore alla didattica e i Referenti dei CdS per un confronto sulle attività;
- fine del mese di aprile: sono stati programmati gli incontri degli studenti dei Gruppi AQ e gli studenti dei diversi CdS, che si sono svolti nel corso del mese di maggio;
- maggio: è stato condotto un controllo puntuale delle SUA-CdS, segnalando le eventuali opportunità di revisione, in seguito ai quali si è proceduto alla chiusura della SUA-CdS a.a. 2021/22;
- fine maggio: avvio della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dei laboratori linguistici acquisiti in outsourcing dalla SSML "Carlo Bo" per l'a.a. 2020/21;
- 10 giugno: è stata trasmessa al Rettore e ai Presidi di Facoltà l'anticipazione dei report della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche del secondo semestre dell'a.a. 2020/21 (con i dati estratti all'8 giugno 2021);
- 2 luglio: è stato dato avvio alla redazione del primo Riesame ciclico dei Corsi di laurea magistrale in *Strategic communication* e *Hospitality and tourism management*, per i quali Almalaurea ha reso disponibili i primi dati sulla condizione occupazione dei laureati;
- 16 luglio: sono stati condivisi con i Gruppi AQ e con le CPDS i primi materiali di supporto alla loro attività. In particolare sono stati inviati i Report statistici di ogni CdS, il report relativo alle opinioni degli studenti sui servizi dell'Ateneo dell'a.a. 2019/20, il report di feedback dei tutor aziendali sui punti di forza e di debolezza degli stagisti relativo all'anno 2020 e la Relazione sulle attività del PQ, con riferimento all'anno 2020;
- 23 luglio: sono stati trasmessi ai titolari degli insegnamenti i report relativi alla raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2020/21. I medesimi report, aggregati per Facoltà e per Ateneo, sono stati trasmessi ai Presidi di Facoltà, al Pro Rettore alla didattica e al Rettore il 27 luglio. A questi ultimi è stato inoltre trasmesso il report descrittivo degli esiti e dell'andamento della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2020/21;
- 2 agosto: avvio della rilevazione dedicata alla valutazione delle attività a distanza da parte dei docenti, a.a.2020/21;
- 3 agosto: sono stati pubblicati sul sito internet d'Ateneo i risultati, anonimizzati, della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dell'a.a. 2020/21;
- 3 agosto: sono stati condivisi con i Gruppi AQ e con le CPDS ulteriori materiali di supporto alla loro attività. In particolare sono stati inviati i Report statistici di ogni CdS aggiornati; con riferimento alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dell'a.a. 2020/21, sono stati trasmessi: i grafici riepilogativi (per ogni CdS) dei risultati della rilevazione; per ogni CdS, un file excel contenente i risultati (anonimizzati); i singoli report anonimizzati e un report che sintetizza la rilevazione nel suo complesso;
- 14 settembre: revisione del questionario dedicato all'opinione degli studenti sulle attività didattiche dell'a.a. 2021/22;
- fine settembre: è stata verificata la compilazione delle Schede di monitoraggio;
- 14 ottobre: incontro con le Commissioni paritetiche docenti-studenti, per un primo confronto sulle nuove Linee guida;
- 10 novembre: è stato trasmesso al Rettore, al Pro Rettore alla didattica, ai Presidi di Facoltà e al Direttore generale il report relativo alla rilevazione dedicata alla raccolta delle opinioni dei docenti sulle attività a distanza (didattica, esami e lauree) dell'a.a. 2020/21. Il documento è stato inoltre reso disponibile anche ai Gruppi AQ dei CdS e alle CPDS;
- 10 novembre: è stato realizzato un aggiornamento del Report statistico sui CdS;
- 17 novembre: sono stati trasmessi al Rettore, al Presidente del Nucleo di valutazione, al Direttore della SSML Carlo Bo, al Pro-Rettore alla didattica, ai Presidi di Facoltà e al Direttore generale i risultati della

raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dei laboratori linguistici acquisiti in outsourcing dalla SSML "Carlo Bo" per l'a.a. 2020/21. Tali report sono stati inoltre resi disponibili: ai Gruppi AQ dei CdS e alle CPDS;

- fine novembre: sono stati programmati gli incontri tra gli studenti dei Gruppi AQ dei CdS e gli studenti iscritti ai diversi CdS;
- metà dicembre: sono state chiuse le Relazioni delle Commissioni partitiche docenti-studenti e sono state condivise con i Gruppi AQ dei CdS.

## **5. Coordinamento e supporto alle procedure di AQ nella ricerca e terza missione (Requisito R4)**

- In occasione della trasmissione del parere positivo circa il superamento delle condizioni rilevate all'Ateneo a valle della visita di accreditamento periodico, l'ANVUR ha dato mandato al NdV di valutare e verificare la presenza di iniziative o attività effettuate in maniera regolare e monitorate relative all'implementazione delle procedure di monitoraggio della ricerca a livello dipartimentale

Nel corso del 2021 il PQ, nella persona del Presidente, e il Pro Rettore alla ricerca hanno quindi affiancato il NdV nella pianificazione di un ciclo di audizioni dei Dipartimenti.

Tale attività ha riguardato la raccolta sistematica della più recente documentazione dei Dipartimenti, la partecipazione alla seduta del NdV del 22 aprile 2021 e a un incontro con la Vice Presidente del NdV il 12 maggio 2021, nonché la condivisione del format per le audizioni in parola.

## **6. Miglioramento continuo dell'attività del PQ e sviluppo delle competenze dei suoi componenti**

- Il PQ e il personale dell'Ufficio hanno partecipato agli incontri del Coordinamento dei Presidi lombardi del 30 aprile 2021 (dedicato al tema del coinvolgimento degli studenti nel sistema di assicurazione della qualità dei corsi di studio e il ruolo del PQA) e del 25 novembre 2021, che ha visto la partecipazione del prof. Tronci sul tema del ruolo dei PQA alla luce degli Ambiti di Valutazione del DM 1154/2021.
- Il 26 maggio 2021 il PQ ha preso parte al workshop del CONPAQ dal titolo "Presidio della Qualità: composizione, compiti e rapporti con la governance".
- Il 7 ottobre 2021 il PQ ha inoltre partecipato al workshop del CONPAQ dal titolo "La partecipazione degli Studenti all'Assicurazione della Qualità".
- Il 23 settembre 2021 un membro del PQ e dell'Ufficio di supporto hanno partecipato a un corso dal titolo "La scheda di insegnamento: aspetti metodologici e indicatori di monitoraggio tenuto dalla prof.ssa Robasto dell'Università di Torino (esperta di progettazione e valutazione didattica).
- Componenti del PQ e dell'Ufficio Statistico, valutazione e qualità hanno preso parte alle seguenti attività formative esterne, tutte svolte in modalità online:
  - "La scheda di insegnamento: aspetti metodologici e indicatori di monitoraggio", tenuto dalla prof.ssa Robasto con LineATENEI il 23 settembre 2021;
  - 2021 European Quality Assurance Forum (EQAF) "Building trust and enhancement: from information to evidence" il 18 e 19 novembre 2021;
  - "D.M. 1154/2021, tempistiche ministeriali e linee guida ANVUR per la progettazione dei Corsi di studio di nuova istituzione per l'a.a. 2022/2023: novità e conferme" tenuto dal dott. Bertani con LineATENEI il 16 dicembre 2021.