

PRESIDIO DELLA QUALITÀ RELAZIONE ANNUALE

Maggio 2021-Aprile 2022



Indice

1. Premesse	3
1.1. Composizione del Presidio della Qualità	3
1.2. Obiettivo della relazione annuale	3
1.3. Contesto di riferimento	3
2. Assicurazione della Qualità della Didattica	4
2.1. Rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi	4
2.2. Questionari in uso	5
2.2.1 Modifiche al <i>Teaching Evaluation Questionnaire</i> (TEQ)	6
2.2.2 Modifiche al <i>PhD Program Evaluation Questionnaire</i>	7
2.2.3 <i>End of Year Questionnaire</i>	8
2.3. <i>Focus group</i>	9
2.4. Prospettive future	9
3. <i>Campus</i> e servizi alle allieve e agli allievi	10
3.1. Gestione dell'emergenza da Covid-19	10
3.2. Spazi a disposizione	12
3.3. Servizi	13
4. Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione	14
4.1. VQR 2015-2019	14
4.2. Incentivazione dell'uso di IRIS	15
4.3. Disciplina del fondo per la premialità	16
4.4. Prospettive future	17
5. Il rapporto con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti	17
5.1. Incontro tra i Presidenti degli Organi e dei Comitati preposti all'Assicurazione della Qualità	18
5.2. Relazione Annuale della CPDS 2021 ed evento di presentazione	19
5.3. Attività di formazione	19
6. Progetto <i>Good Practice</i>	20



SCUOLA
ALTI STUDI
LUCCA

6.1.	Principali criticità emerse	20
6.2.	Incontri con le rappresentanze degli uffici	20
6.3.	Progetto <i>Good Practice</i> 2021/22	23
6.4.	Prospettive future	24
7.	Mappatura dei processi	24
7.1.	Ripresa delle attività nell'anno 2022	25
8.	Allegati	27
8.1.	Elenco delle riunioni del Presidio della Qualità	27
8.2.	Elenco degli eventi e delle attività di formazione	27

1. Premesse

La presente relazione fa riferimento all'intervallo temporale compreso fra il mese di maggio 2021 e il mese di aprile 2022. Essa verrà presentata agli Organi, al Nucleo di Valutazione (NdV) e alla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) nonché resa disponibile sul sito istituzionale alla sezione Qualità@IMT.

1.1. Composizione del Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità (PQ) della Scuola IMT Altissimi Studi Lucca (Scuola), istituito in data 21 febbraio 2019 con Decreto del Direttore n. 00984(52).I.11.21.02.19 e successivamente modificato nella sua composizione con i Decreti del Direttore n. 004160.I.11.06.04.20 e 01288(76).II.19.16.02.21, secondo quanto previsto dal "Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità" è decaduto al termine del mandato del Rettore della Scuola.

Tenuto conto della possibilità di rinnovare le nomine, con Decreto del Direttore n. 11733(364).II.19.14.12.21 è stato ricostituito il Presidio della Qualità per il triennio 2021-2024.

I componenti in carica al momento della redazione della presente relazione sono:

- Prof. Massimo Riccaboni, Professore Ordinario, con funzioni di Presidente;
- Prof. Ennio Bilancini, Professore Ordinario;
- Prof. Mario Zanon, Professore Associato;
- Dott. Andrea Averardi, Ricercatore a tempo determinato (L. 240/2010, art. 24, co. 3 lett. b);
- Dott.ssa Serenella Valiani, allieva del XXXV ciclo di Dottorato;
- Dott.ssa Valentina Calvi, personale tecnico amministrativo;
- Sig.ra Caterina Tangheroni, personale tecnico amministrativo.

1.2. Obiettivo della relazione annuale

La relazione, redatta annualmente dal PQ, ha il duplice scopo di monitorare e rendicontare le attività svolte nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) della Scuola e di rendere note le principali tematiche che il PQ ritiene necessario affrontare.

1.3. Contesto di riferimento

Il periodo a cui la presente Relazione attiene è stato denso di eventi e cambiamenti per la Scuola, in primis l'elezione del Rettore e il conseguente inizio del mandato della nuova *Governance*. In tale contesto si inserisce anche la profonda revisione dell'offerta formativa (DM MUR n. 226/2021 e conseguente revisione del Regolamento del Dottorato di Ricerca) culminata nell'istituzione per il ciclo XXXVIII di tre Programmi di Dottorato (*Cognitive and Cultural Systems; Economics,*

Analytics, and Decision Sciences; Systems Science) e del Dottorato Nazionale in *Cybersecurity* per il quale la Scuola svolgerà le funzioni di sede amministrativa. Sono, inoltre, aperte le iscrizioni a due corsi *executive* (Innovare e competere grazie alle neuroscienze; Ricambio generazionale e innovazione digitale nell'azienda familiare).

Si segnala, infine, la rivoluzione in tema di qualità, valutazione e accreditamento introdotta dal nuovo modello del sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento: AVA 3 e dalle "Linee Guida per l'Accreditamento dei Dottorati di Ricerca 2022", che alla sezione 3.2. "Il progetto formativo" indicano come requisito del Regolamento del Dottorato che venga prevista l'adozione di *"un sistema di assicurazione della qualità della progettazione e della gestione della formazione dottorale conforme agli Standard per l'assicurazione della qualità nello Spazio europeo dell'istruzione superiore (EHEA)"*. Poiché, secondo quanto precisato nelle suddette Linee Guida, l'ANVUR dovrà fornire agli Atenei le dovute indicazioni in merito, le prospettive future riportate nel presente documento potranno essere soggette a revisione.

2. Assicurazione della Qualità della Didattica

Nel periodo di riferimento della presente relazione il PQ ha riservato particolare attenzione al sistema di AQ della didattica, promuovendo un'azione orientata a snellire e semplificare da un lato i processi di gestione dei risultati delle rilevazioni e dall'altra i questionari stessi. Le scelte operate hanno come obiettivo l'incentivazione della partecipazione alle rilevazioni nonché il corretto utilizzo dei risultati delle stesse ai fini del miglioramento della qualità della didattica.

2.1. Rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi

Tenuto conto della centralità delle allieve e degli allievi nel sistema di AQ della didattica, la Scuola riserva particolare attenzione all'ascolto sistematico delle loro opinioni con riferimento alla didattica erogata e agli aspetti caratteristici dei Programmi di Dottorato.

Nel corso della seduta del 29 marzo, il PQ ha avviato una discussione sulla procedura di gestione dei risultati dei questionari e, in particolare, sul ruolo dei Coordinatori dei Programmi di Dottorato. A questa hanno fatto seguito, in data 13 aprile, gli incontri tra il Presidente del PQ, ciascuno dei Coordinatori dei Programmi di Dottorato in attivazione per l'Anno Accademico (A.A) 2022/23 e il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi dai quali è emersa una proposta di semplificazione delle modalità di gestione dei risultati dei questionari, ritenute eccessivamente strutturate nella forma attuale per l'applicazione al caso dei Dottorati di Ricerca, in particolare per quanto riguarda i *Teaching Evaluation Questionnaire* (TEQ):

- nelle more del rilascio del sistema AVA3 e di maggiori indicazioni da parte dell'ANVUR circa i requisiti dei sistemi di AQ per i Programmi di Dottorato, si propone che al Coordinatore del Programma di Dottorato venga assegnato il compito di garantire la discussione dei

risultati dei TEQ in sede di Collegio dei Docenti una volta recepiti eventuali commenti o segnalazioni in merito da parte della CPDS, del PQ e del NdV. Si propone, inoltre, che la condivisione degli esiti della discussione tramite estratto del verbale costituisca la fase finale del ciclo di AQ della didattica nonché la base per la pianificazione delle azioni di miglioramento e delle eventuali modifiche agli affidamenti didattici;

- tenuto conto della naturale discontinuità data dall'avvio dei nuovi Programmi di Dottorato nell'A.A. 2022/23, per ovviare alla mancata presa in carico dei risultati dei TEQ in chiusura del ciclo di AQ della didattica, si propone che per l'Anno Accademico in corso i Coordinatori dei Programmi di Dottorato inseriscano all'ordine del giorno della prima seduta utile del Collegio dei Docenti la discussione dei risultati dei questionari e la presa d'atto delle segnalazioni riportate dalla CPDS nella Relazione Annuale 2021 per poi condividere l'estratto del verbale con gli Organismi della Scuola preposti all'AQ.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo di Lavoro dedicato alla mappatura del processo di somministrazione e gestione dei risultati dei questionari per la rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi (di cui alla [sezione 7.1](#)) ha avviato una revisione del documento intitolato "Il sistema di rilevazione delle opinioni degli allievi e della loro soddisfazione" anche al fine di formalizzare la gestione dell'*End of Year Questionnaire* introdotto dal PQ nel 2021 e di cui alla [sezione 2.2.3](#).

2.2. Questionari in uso

Al momento della redazione del presente documento la Scuola prevede la somministrazione, in forma anonima e tramite applicativo online, di tre tipologie di questionari destinati alle allieve e agli allievi dei Programmi di Dottorato:

- il *Teaching Evaluation Questionnaire* (TEQ) per la valutazione di ciascun insegnamento erogato;
- l'*End of Year Questionnaire* per la valutazione di ciascuno degli anni del Programma di Dottorato successivi al primo;
- il *PhD Program Evaluation Questionnaire* per la valutazione del Programma di Dottorato nel suo complesso al termine del percorso.

I cambiamenti all'offerta formativa che verranno introdotti a partire dal XXXVIII ciclo (A.A. 2022/23) hanno rappresentato per il PQ l'occasione per avviare un'analisi critica e un'accurata revisione dei questionari in uso. Tale revisione verrà completata entro la fine dell'A.A. 2021/22 per garantire la somministrazione della nuova versione a partire dall'avvio del nuovo ciclo.

Alcune modifiche concordate nel corso della seduta del 27 gennaio 2022 con il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi con specifico riferimento ai TEQ, e sulle quali la CPDS ha espresso parere positivo, sono risultate in seguito applicabili a tutti i questionari (tabella 1).

Criticità	Proposta di modifica
Mancata neutralità di genere nella formulazione dei quesiti, in particolare con riferimento a "Il professore"	Somministrare il questionario esclusivamente in lingua inglese, quale lingua ufficiale dei Programmi di Dottorato della Scuola, per garantire la neutralità di genere
Obbligo di rispondere a tutti i quesiti	Aggiunta di " <i>prefer not to answer</i> " tra le opzioni di risposta per ciascun quesito

Tabella 1: modifiche da applicare a tutti i questionari.

2.2.1 Modifiche al *Teaching Evaluation Questionnaire (TEQ)*

Nel corso della seduta del 27 gennaio 2022, preso atto di quanto evidenziato dalla CPDS nella Relazione Annuale 2021 (sezione II, quadro A) con specifico riferimento ai TEQ, il PQ ha discusso con il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi la possibilità di apportare le seguenti modifiche (tabella 2) ai questionari TEQ, alle quali sono da aggiungere quelle riportate in tabella 1, comuni a tutte le rilevazioni.

Criticità	Proposta di modifica
Formulazione della domanda Q3 "Il corso è stato rilevante e utile per il mio progetto di ricerca/ <i>The course was relevant and useful for my research project</i> " che risulta critica per le/gli allieve/i che nel corso del primo anno non hanno ancora definito il proprio progetto di ricerca e dall'altro alcuni corsi obbligatori possono non risultare direttamente utili al progetto di ricerca dell'allieva/o	Nuova formulazione della domanda Q3 " <i>The course was relevant and useful for my research goals and/or doctoral education</i> "
Domanda Q6 "La metodologia di esame è stata appropriata/ <i>The examination method was appropriate</i> " non applicabile al caso dei corsi senza esame	Nuova formulazione della domanda Q6 " <i>The lecturer clearly defined the examination procedures (including the no final exam option)</i> " e contestuale spostamento nella seconda sezione del questionario dedicata alla valutazione del personale docente

Tabella 2: modifiche da apportare ai TEQ a partire dall'A.A. 2022/23.

Le proposte di modifica sono state trasmesse alla CPDS in data 31 gennaio 2022, ricevendo un riscontro positivo da parte di quest'ultima in data 1 febbraio 2022. In accordo con la CPDS, le modifiche verranno implementate a partire dall'A.A. 2022/23 per non inficiare la comparabilità dei dati raccolti per l'anno in corso (A.A. 2021/22).

Il PQ e il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi hanno, inoltre, concordato sulla necessità di un'azione di sensibilizzazione volta a favorire la partecipazione alle rilevazioni. In particolare, è stato ritenuto opportuno promuovere tra i docenti la buona pratica di riservare un intervallo nel corso dell'ultima lezione di ogni insegnamento alla compilazione dei questionari in aula in aggiunta alla presentazione, durante la prima lezione di ciascun insegnamento, dei risultati raccolti durante la precedente erogazione del medesimo insegnamento, con focus sulle eventuali criticità emerse e sulle azioni di miglioramento messe in atto.

Infine, si segnala che, in accordo con il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi, il PQ si riserva di discutere ulteriori modifiche ai TEQ sia a livello stilistico che di contenuti prima dell'avvio del nuovo anno accademico.

2.2.2 Modifiche al *PhD Program Evaluation Questionnaire*

Nel corso della seduta del 29 marzo, il PQ ha avviato l'attività di revisione del *PhD Program Evaluation Questionnaire* rilevando le seguenti problematiche:

- duplicazione di un quesito (#17 e #18)
- riferimento alle figure di *IMT Advisor* e *Dissertation Advisor* nella III sezione per le quali non si trova corrispondenza nel "Regolamento del Dottorato di Ricerca"
- possibile difficoltà di garanzia dell'anonimato legata alla richiesta di indicazione del ciclo e curriculum di appartenenza
- formulazione delle domande non omogenea nelle varie sezioni.

Inoltre, alla luce delle modifiche al TEQ, il PQ ha ritenuto opportuno proporre anche per il *PhD Program Evaluation Questionnaire* l'aggiunta dell'opzione "*prefer not to answer*" tra le opzioni di risposta per ciascun quesito e la somministrazione del questionario esclusivamente in lingua inglese, lingua ufficiale dei Programmi di Dottorato della Scuola. Quest'ultima scelta garantisce, inoltre, la neutralità di genere nella formulazione delle domande.

Tali proposte sono state trasmesse alla CPDS in data 5 aprile per un parere contestualmente all'invito a condividere eventuali altri suggerimenti di modifica o miglioria. In risposta in data 22 aprile la CPDS ha fatto pervenire un documento con una serie di commenti a livello di contenuti, struttura e stile e alcune proposte di modifica.

Alla luce di quanto condiviso dalla CPDS, nel corso della seduta del 27 aprile 2022 il PQ ha analizzato con attenzione il testo del questionario con il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi convenendo che il *PhD Program Evaluation Questionnaire* necessiti di essere completamente ripensato secondo i seguenti criteri:

- riduzione del numero di quesiti
- eliminazione delle sovrapposizioni tematiche con gli altri questionari

- previsione di sole domande di valutazione complessiva, a cui rispondere sulla base dell'esperienza e della maturità conseguita nel corso del Programma
- introduzione di alcune domande legate al servizio di *placement*, tenuto conto della necessità di potenziarlo segnalata dalla CEVS in occasione della visita di Accreditamento iniziale.

È stato, quindi, dato mandato al Presidente, al Prof. Tribastone e alla Dott.ssa Calvi di predisporre, sulla base di quanto discusso e concordato, una proposta di *PhD Program Evaluation Questionnaire* da portare poi in approvazione e mettere in uso a partire dall'A.A. 2022/23.

Contestualmente è stato, inoltre, concordato che, al fine di massimizzare il tasso di risposta, la somministrazione del questionario debba avvenire immediatamente dopo la ricezione della domanda di discussione della tesi, contrariamente alla prassi attuale che vede il questionario somministrato a valle della discussione.

Per quanto riguarda, infine, la condivisione dei risultati con i Coordinatori dei Programmi di Dottorato, in data 24 settembre 2021, il PQ ha suggerito che essa avvenga a gennaio (con riferimento a coloro che hanno conseguito il titolo nell'anno solare precedente) con l'auspicio che i Coordinatori condividano, poi, le informazioni con i Collegi dei Docenti.

2.2.3 End of Year Questionnaire

L'*End of Year Questionnaire*, introdotto dal PQ nel 2021 (per maggiori dettagli si rimanda alla Relazione Annuale 2020-21) è stato somministrato per la prima volta a tutte/i le/gli allieve/i iscritte/i agli anni successivi al primo nel periodo compreso tra il 14 giugno e il 19 luglio 2021. Il PQ si è impegnato attivamente nella promozione del questionario invitando le allieve e gli allievi alla compilazione tramite email da parte dal Presidente e ottenendo complessivamente un tasso di risposta del 65% (77 questionari compilati su 118 inviati).

I risultati sono stati condivisi con la CPDS a valle della seduta del PQ del 31 agosto 2021 con l'invito a tenerli in considerazione al momento della redazione della Relazione Annuale.

Nella seduta del 24 settembre 2021, il PQ ha analizzato nel dettaglio i risultati del questionario e suggerito le seguenti tempistiche:

- somministrazione del questionario tra metà giugno e metà luglio
- condivisione dei risultati con i Coordinatori dei Programmi di Dottorato a fine luglio.

Queste indicazioni sono state successivamente comunicate all'Ufficio Dottorato e Alta Formazione per implementazione e saranno formalizzate nell'ambito del lavoro di revisione de "Il sistema di rilevazione delle opinioni degli allievi e della loro soddisfazione" (di cui alla [sezione 2.1](#)).

2.3. Focus group

La progettazione di rilevazioni tramite lo strumento dei *focus group* (discussione in piccoli gruppi su un argomento circoscritto guidata da un moderatore esterno), inserita tra gli obiettivi del PQ per l'anno 2020, è stata fino ad oggi sospesa a causa del perdurare dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Nel corso dell'incontro tra i Presidenti degli Organi e dei Comitati preposti all'Assicurazione della Qualità (di cui alla [sezione 5.1](#)) la tematica dei *focus group* è stata segnalata tra quelle da affrontare congiuntamente. In particolare è stato evidenziato come i *focus group* possano rappresentare uno strumento in grado di ovviare alle problematiche riscontrate dalla Scuola nella somministrazione di questionari a gruppi di compilatori di piccole dimensioni oltre a servire alle allieve e agli allievi come banco di prova in previsione della visita di Accredimento periodico da parte della CEVS vista l'interlocuzione con un moderatore esterno.

Ripresa la discussione in merito alla sperimentazione dei *focus group* nel corso della seduta del PQ del 29 marzo 2022, sono emerse sensibilità differenti con riferimento all'uso di tale strumento e ai vantaggi che la Scuola potrebbe trarne. Successivamente è stato stabilito un piano d'azione che prevede un incontro di approfondimento con un esperto e la successiva valutazione dell'effettiva funzionalità nel contesto della Scuola.

In particolare il PQ ritiene opportuno valutare la potenzialità dei *focus group* quali strumenti per vagliare criticità o malcontenti altrimenti di difficile rilevazione e focalizzarli su tematiche quali i servizi rivolti alla comunità studentesca e la ricerca in virtù del fatto che le attività didattiche caratterizzanti il primo anno dei Programmi di Dottorato sono già ampiamente investigate dai TEQ. Poiché a partire dal secondo anno del Programma di Dottorato le allieve e gli allievi si trovano ad affrontare la fase più critica del proprio percorso, ma gli strumenti di *feedback* a loro disposizione sono limitati (*End of Year Questionnaire* e *PhD Program Evaluation Questionnaire*) i *focus group* potrebbero permettere alla Scuola di capire quali sono gli ambiti nei quali è necessario fornire maggiore sostegno e supporto alla comunità studentesca.

2.4. Prospettive future

A completamento del processo di revisione dei questionari di rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi avviato nel 2020, nei prossimi mesi il PQ sarà impegnato nel riesame del *PhD Program Evaluation Questionnaire* e dell'*End of Year Questionnaire* con la collaborazione del Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi e della CPDS. A partire dall'A.A. 2022/23 saranno, quindi, somministrate le versioni aggiornate del TEQ, dell'*End of Year Questionnaire*, del *PhD Program Evaluation Questionnaire*.

Con riferimento al necessario aggiornamento del documento intitolato "Il sistema di rilevazione delle opinioni degli allievi e della loro soddisfazione", il PQ si riserva di affiancare il Gruppo di

Lavoro incaricato di mappare il processo di somministrazione e di gestione dei dati dei questionari nell'interfaccia con i Coordinatori dei Programmi di Dottorato e nella definizione della proposta da presentare agli Organi per approvazione.

In vista dell'approvazione del Regolamento dei corsi di perfezionamento e di aggiornamento professionale e dell'avvio dei primi corsi *executive* l'A.A. 2022/23, il PQ ribadisce, inoltre, l'importanza di avviare una discussione circa l'introduzione di questionari appositamente dedicati, in grado di sondare le opinioni di un corpo studentesco con esigenze diverse da quelle degli iscritti ai Programmi di Dottorato.

3. *Campus* e servizi alle allieve e agli allievi

Nell'ambito delle attività di monitoraggio della qualità, il PQ si è soffermato in particolare sulle azioni necessarie al fine di assicurare alle allieve e agli allievi la disponibilità di adeguati spazi per l'attività didattica, la ricerca e lo studio e garantire un costante miglioramento dei servizi.

3.1. Gestione dell'emergenza da Covid-19

Al momento della redazione dell'*End of Year Questionnaire* (di cui alla [sezione 2.2.3](#)), il PQ ha ritenuto opportuno inserire le seguenti domande per valutare l'impatto dell'emergenza da Covid-19 e la gestione dell'emergenza sanitaria da parte della Scuola:

- *The Covid emergency has worsened the quality of research training that I received*
- *The Covid emergency has worsened the quality of the relationship with my PhD Advisor/co-Advisor*
- *The Covid emergency has caused disruption to my research period abroad*
- *The School has responded promptly and adequately to the emergency.*

Come evidenziato anche nella Relazione Annuale 2021 della CPDS, la valutazione complessiva della gestione da parte dei 77 partecipanti alla rilevazione risulta positiva. Il dettaglio delle risposte raccolte è riportato nella tabella 3.

I commenti raccolti nella risposta a testo libero presentano opinioni contrastanti: due esprimono apprezzamento per l'operato della Scuola, due lamentano una mancanza a livello di comunicazione interna e l'ultimo segnala la percezione di un ritardo nella reazione all'emergenza e nella ricerca di soluzioni adeguate.

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree	N/A
<i>The Covid emergency has worsened the quality of research training that I received</i>	25,00%	33,82%	33,82%	7,35%	0,00%	-
<i>The Covid emergency has worsened the quality of the relationship with my PhD Advisor/co-Advisor</i>	13,24%	22,06%	16,18%	38,24%	10,29%	-
<i>The Covid emergency has caused disruption to my research period abroad</i>	29,41%	16,18%	20,59%	7,35%	0,00%	26,47%
<i>The School has responded promptly and adequately to the emergency</i>	8,82%	27,94%	22,06%	23,53%	17,65%	-

Tabella 3: dettaglio delle risposte alle domande dell' *End of Year Questionnaire* riferite alla gestione dell'emergenza da Covid-19.

Privacy e dati sensibili

A valle della comunicazione trasmessa dalla CPDS in data 29 dicembre 2021 avente ad oggetto, tra le altre cose, il tema della privacy delle allieve e degli allievi residenti nel *Campus*, divenuto particolarmente rilevante nel periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19, il Presidente ha incontrato il Direttore Generale il 12 gennaio 2022 chiedendo raggugli in merito all'argomento. Con specifico riferimento al "Regolamento per la tutela e il trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari", il Presidente ha segnalato la necessità di una revisione, essendo il Regolamento risalente al 2012, nonché l'assenza delle schede di dettaglio a cui si fa riferimento nel testo.

Nel corso della riunione del 27 gennaio 2022 il PQ ha preso in carico quanto segnalato dalla CPDS ribadendo nuovamente la necessità di una revisione del suddetto Regolamento, eventualmente valutando come regolare la gestione dei dati sensibili in casi straordinari.

Su impulso del PQ, l'Unità Studi e Supporto Legale ha successivamente aggiornato il piano di revisione dei Regolamenti, prevedendo entro la fine del 2022 la presa in carico del "Regolamento per la tutela e il trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari" e spiegando che, in seguito ai notevoli cambiamenti normativi sul tema della privacy e, in particolare, all'adozione del Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), sarebbe possibile abrogare suddetto Regolamento. Tenuto conto delle peculiarità che caratterizzano il modello *Campus*, il PQ ritiene la revisione del Regolamento da preferirsi alla sua abrogazione, anche a garanzia dell'operato della Scuola. Il PQ monitorerà, quindi, lo stato di avanzamento dei lavori di revisione del corpo regolamentare e il rispetto delle tempistiche comunicate.

3.2. Spazi a disposizione

Spazi per attività didattica a distanza

A seguito dell'incontro tenutosi il 9 luglio 2021 tra la CPDS, la rappresentanza studentesca del XXXVI ciclo e il Delegato alla Didattica e Alta Formazione, il PQ ha ricevuto in data 30 luglio e discusso nella seduta del 31 agosto una comunicazione di rendiconto delle tematiche affrontate. Con riferimento alla gestione degli spazi dedicati all'attività didattica la CPDS ha segnalato:

- una criticità legata alla qualità dell'audio percepita dalle allieve e dagli allievi connessi da remoto e il conseguente intervento risolutivo messo in atto dalla Scuola, ovvero l'installazione di nuovi microfoni nelle aule
- l'assenza di spazi riservati alle allieve e agli allievi per seguire le attività didattiche erogate online e la proposta di prevedere per ciascuna di queste la prenotazione di uno spazio a prescindere dalla modalità di svolgimento (online, misto, in presenza).

Postazioni studio

Facendo seguito a quanto segnalato dalla CEVS in occasione della visita di Accreditamento iniziale ("La Scuola dovrebbe migliorare la disponibilità di postazioni e di aule studio per gli studenti") nella Relazione Annuale 2021 della CPDS sono state monitorate le azioni intraprese dalla Scuola per garantire alle allieve e agli allievi la disponibilità e adeguatezza di postazioni studio. Dal documento emerge come tale problema abbia assunto ancora maggiore rilevanza in seguito all'utilizzo di strutture esterne al *Campus* (Hotel San Martino, complesso di San Micheletto) per garantire l'alloggio in camera singola.

Il PQ ha prontamente chiesto aggiornamenti in merito all'Ufficio Gestione *Campus* e Servizi all'Utenza e, durante la seduta del 27 gennaio 2022, ha preso atto dell'intervento della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca che ha portato alla sostituzione di uno dei due letti con una postazione studio nelle 10 camere doppie della residenza che risultavano prive di scrivania.

La tematica è stata, inoltre, presa in carico dalla Commissione Istruttoria Spazi, nominata con Decreto del Direttore n. 11472(356).II.1.06.12.21, la quale, su richiesta del PQ, ha effettuato una ricognizione dell'attuale disponibilità di postazioni studio riportata nella tabella 4.

Complesso di San Francesco	Complesso di San Ponziano (Biblioteca)
62 postazioni nelle camere della residenza	32 postazioni nell' <i>open space</i> al 3° piano
66 postazioni nelle 6 sale studio	8 postazioni negli uffici riservati alle allieve e agli allievi
Totale 128	Totale 40

Tabella 4: prospetto della disponibilità di postazioni studio nel *Campus*.

Complessivamente al momento della redazione della presente Relazione le postazioni disponibili sono 168, a fronte di 170 allieve/i iscritte/i. Si precisa che in tale numero sono inclusi anche allieve e allievi in attesa di conseguire il titolo che non frequentano attivamente il *Campus*.

In prospettiva dell'aumento del numero di allieve e allievi previsto in seguito all'avvio del XXXVIII ciclo, il PQ effettuerà nei prossimi mesi una verifica della capacità di garantire a ciascuno una postazione studio anche alla luce degli interventi pianificati (progetto di 12 postazioni nel Refettorio e 16 nel complesso di via Brunero Paoli).

A tal proposito il PQ ritiene che la soluzione prospettata dalla Commissione Istruttoria Spazi, avente ad oggetto l'acquisizione di un *software* per la gestione delle prenotazioni delle postazioni studio, sia idonea a garantire un utilizzo efficiente delle postazioni studio e un monitoraggio continuativo dell'eventuale bisogno insoddisfatto.

3.3. Servizi

Riguardo al monitoraggio della qualità dei servizi erogati dalla Scuola, il PQ utilizza come riferimento i risultati delle rilevazioni annuali di *Customer Satisfaction* nell'ambito del progetto *Good Practice*, riferite ai servizi erogati dalla Scuola nell'anno precedente nonché eventuali segnalazioni presenti nella Relazione Annuale della CPDS. A marzo 2022 per la prima volta sono stati organizzati degli incontri con i rappresentanti di alcuni uffici per discutere i risultati delle rilevazioni e valutare azioni correttive in risposta alle criticità emerse (per maggiori dettagli si rimanda alla [sezione 6.2](#)).

Nel periodo di riferimento della presente relazione, particolare attenzione è stata dedicata alla risoluzione delle criticità legate alla copertura della rete Wi-Fi.

Copertura del segnale Wi-Fi

Dall'analisi dei risultati del questionario di *Customer Satisfaction* somministrato nell'ambito del progetto *Good Practice* 2020 il PQ ha evinto il perpetuarsi della criticità legata alla copertura del segnale Wi-Fi all'interno del complesso di San Francesco. A questa si ricollega anche quanto riportato dalla CPDS nella Relazione Annuale 2021, ovvero l'individuazione di camere con copertura non adeguata, la successiva presa in carico del problema da parte della nuova Direzione e il conseguente intervento dell'Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie.

L'esito di tale intervento è stato discusso dal PQ nel corso della seduta del 23 dicembre 2021, ritenendo opportuno interpellare l'Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie per avere informazioni più dettagliate circa l'analisi del problema e le azioni correttive.

A seguito della ricezione di una comunicazione da parte dell'Ufficio, il PQ nella seduta del 27 gennaio ha preso atto che

- la ricognizione dei problemi di copertura del segnale Wi-Fi è stata effettuata nel mese di novembre 2021

- sono stati individuati i punti di installazione per nuovi *access point* con la collaborazione dell'azienda Tecnoservice SRL, che ha in gestione la manutenzione e l'installazione di apparecchiature tecniche nel complesso di San Francesco
- tra il 17 e il 24 novembre sono stati installati complessivamente 6 nuovi *access point*, allo scopo di incrementare la copertura del segnale.

In data 28 gennaio 2022 la comunicazione da parte dell'Ufficio è stata trasmessa alla CPDS in risposta alle segnalazioni a riguardo presenti nelle Relazioni Annuali 2020 e 2021.

A seguito del più recente intervento non sono giunte ulteriori notifiche di criticità né da parte della CPDS né da parte delle allieve e degli allievi.

4. Assicurazione della Qualità della Ricerca e della Terza Missione

Nel corso dei primi mesi del 2021 il PQ, nell'ambito delle attività connesse alla costruzione di un sistema di AQ, ha avviato una ricognizione di indicatori legati alla Ricerca e alla Terza Missione già oggetto di monitoraggio da parte degli uffici amministrativi della Scuola, con particolare attenzione a quelli che impattano su FFO ordinario e premiale. Tale ricognizione, che si inserisce anche nell'ambito del progetto di costruzione di un cruscotto direzionale proposto dall'Unità Programmazione, Controllo e Qualità per il quale è stato previsto un obiettivo amministrativo per il triennio 2021-2023, è stata condotta dall'Ufficio Biblioteca e Valorizzazione della Ricerca, dall'Unità Programmazione, Controllo e Qualità e dall'Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico e conclusa a luglio 2021.

4.1. VQR 2015-2019

Come già descritto nella Relazione Annuale 2020-2021, nel mese di ottobre 2020 l'ANVUR ha avviato la valutazione relativa al periodo 2015-2019 apportando notevoli cambiamenti nelle modalità di partecipazione e valutazione. Le modifiche più importanti hanno riguardato il numero dei prodotti da presentare, non più prefissato per ciascun soggetto valutato, ma a scelta dell'ente entro un *range* calcolato sulla base dei soggetti, e la selezione di un caso di Terza Missione il cui impatto ricadesse nel periodo considerato dalla VQR.

La procedura di conferimento dei prodotti si è conclusa ad aprile 2021, entro i termini previsti, con la presentazione di 99 prodotti scelti tra i 136 presentati dai 39 soggetti partecipanti.

Con riferimento al caso studio di Terza Missione, su richiesta del Rettore e del Direttore Generale, è stata avviata una prima ricognizione da parte dell'Unità Programmazione, Controllo e Qualità, in collaborazione con l'Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico e l'Ufficio Comunicazione ed Eventi di tutte le attività di Terza Missione portate avanti dalla Scuola nel periodo 2015-2019. Al fine di raccogliere i dati necessari allo studio preliminare, l'Unità Programmazione, Controllo e Qualità ha fornito agli altri uffici coinvolti una proposta di scheda creata sulla base di quella

proposta da ANVUR nel bando VQR. Tenuto conto della complessità e dell'importanza sia della scelta dell'attività da utilizzare come caso studio, sia della sua descrizione, contestualmente al lavoro di ricognizione il PQ a ottobre 2020 ha proposto al Rettore la nomina di una commissione consultiva per la selezione del caso studio da sottoporre a valutazione.

I primi risultati della VQR 2015-2019, sono stati presentati il giorno 11 aprile 2022 durante un incontro telematico a cura del Presidente dell'ANVUR, Prof. Uricchio. A questo evento, a cui ha partecipato il Rettore, ha fatto seguito, in data 13 aprile, la pubblicazione sul sito dell'ANVUR del comunicato stampa e della presentazione dei dati preliminari.

Il materiale reso disponibile, oltre a fornire alcuni dati relativi all'esercizio nel suo complesso, permette un primo sguardo sulle valutazioni ottenute dalla Scuola a livello di istituzione e un confronto con le altre Scuole Superiori a Ordinamento Speciale.

Un'analisi più approfondita dei risultati ottenuti dalla Scuola da parte del PQ sarà possibile solo dopo la pubblicazione del rapporto finale ANVUR e dei rapporti di Area, prevista per fine giugno.

4.2. Incentivazione dell'uso di IRIS

Nel mese di febbraio 2022 il PQ ha avviato una campagna di promozione e sensibilizzazione circa l'utilizzo dell'archivio istituzionale IRIS da parte del personale docente e ricercatore della Scuola, inviando una comunicazione a tutta la *Faculty*. La campagna di promozione si è resa necessaria al fine di colmare un disallineamento tra la banca dati Scopus e IRIS. La lacuna dei dati presenti in IRIS si è resa evidente in fase di aggiornamento dei dati per l'elaborazione del Piano Integrato 2022-2024 ed è stata segnalata anche dal NdV in fase di validazione del documento. I dati inseriti nel Piano Integrato riportavano infatti per l'anno 2021, un totale di 201 pubblicazioni con affiliazione Scuola IMT Alti Studi Lucca presenti in Scopus, contro un totale di 126 pubblicazioni depositate in IRIS.

Da un'analisi dei dati presenti in Scopus condotta dall'Ufficio Biblioteca e Valorizzazione della Ricerca, è emerso che in alcuni casi le pubblicazioni erano state erroneamente associate alla Scuola. Nonostante la segnalazione di questi casi a Scopus, la differenza tra le due banche dati rimaneva significativa.

Dopo l'invio della comunicazione del PQ a tutto il personale docente e ricercatore, sono state depositate in IRIS 51 pubblicazioni relative all'anno 2021.

Il PQ proseguirà l'attività di monitoraggio dei dati e di promozione dell'uso dell'archivio istituzionale anche nei prossimi mesi e avvierà una discussione su eventuali processi di incentivazione all'uso di IRIS.

4.3. Disciplina del fondo per la premialità

Nel 2019, in occasione della visita di Accreditamento Iniziale, la CEVS, pur apprezzando l'impostazione del sistema che disciplina il fondo per la premialità definita nel "Regolamento per la disciplina per il fondo della premialità", ha segnalato la mancanza di politiche interne della premialità su cui fondare le performance della docenza nonché di procedure di misurazione della qualità scientifica e didattica.

A luglio 2021 la Scuola ha, poi, definito e presentato il proprio Programma di interventi nell'ambito della Programmazione Triennale delle Università 2021-2023, intitolato "Merito, formazione e interscambio culturale", finalizzando le proprie azioni al miglioramento nell'ambito degli obiettivi D - "Essere protagonisti di una dimensione internazionale" ed E - "Investire sul futuro dei giovani ricercatori e del personale delle università". In particolare quest'ultimo vede tra gli indicatori scelti dalla Scuola l'E_k - Risorse disponibili sul fondo per la premialità rispetto al costo totale del personale universitario e come *target* un netto miglioramento rispetto alla situazione di riferimento (anno 2020).

Preso atto dell'assenza di indicatori da affiancare al "Regolamento per la disciplina per il fondo della premialità" per l'effettiva erogazione del fondo, il PQ nella nuova composizione ha, fin dalla propria nomina, ritenuto opportuno segnalare l'urgenza di definire un insieme di indicatori applicabili agli ambiti della didattica, ricerca e Terza Missione nonché la procedura di richiesta e assegnazione del premio e le relative tempistiche.

Nella seduta del 29 marzo 2022 il PQ ha preso atto dell'avvio di una ricognizione di indicatori da utilizzare ai fini dell'erogazione del fondo per la premialità da parte della Commissione Ricerca. Successivamente, nel corso degli incontri avvenuti tra il Presidente del PQ, i Coordinatori dei Programmi di Dottorato e il Delegato alla Didattica e ai Servizi Informativi in data 13 aprile 2022, è stato discusso l'argomento concordando che la proposta di indicatori scaturirà dal lavoro congiunto delle Commissioni Didattica, Ricerca e Terza Missione.

Si segnala che contestualmente, come esplicitato nella [sezione 7.1](#), su impulso del PQ hanno preso il via le attività del Gruppo di Lavoro che si sta occupando della definizione e mappatura del processo legato alla premialità.

Sulla base della situazione attuale, a valle della discussione avvenuta nel corso della seduta del 27 aprile, il PQ ha ritenuto opportuno segnalare alla Direzione:

- la necessità di un raccordo tra le varie Commissioni nominate con Decreto del Direttore n. 11472(356).II.1.06.12.21 e ss.mm.ii., al fine garantire un'uniformità di definizione degli indicatori nonché il bilanciamento delle varie dimensioni considerate nella valutazione
- l'urgenza di definire gli indicatori e apportare eventuali modifiche al "Regolamento per la disciplina per il fondo della premialità", qualora ritenute necessarie, entro la fine del presente anno accademico.

Infine, il PQ si riserva di esprimere il proprio parere sulla proposta di indicatori nonché di procedura anche ai fini della progettazione di un meccanismo di valutazione della qualità della ricerca e della Terza Missione.

4.4. Prospettive future

Come già evidenziato lo scorso anno, l'esercizio della VQR 2015-2019 ha costituito un ottimo banco di prova per la costruzione di un sistema di monitoraggio delle attività di ricerca e di Terza Missione. In particolare, il PQ rileva le seguenti possibilità di sviluppo funzionali alla costruzione del sistema:

- estensione del monitoraggio dei prodotti della ricerca a tutte le componenti, senza limitarsi al solo personale strutturato, includendo figure quali assegnisti (inquadri come *Assistant Professor, Post Doctoral Fellow o Research Collaborator*), collaboratori e borsisti, come già effettuato per la campagna di promozione dell'uso dell'archivio istituzionale;
- creazione di un *database* per la registrazione di tutte le attività di Terza Missione promosse dalla Scuola e la raccolta di relativi dati utili alla valutazione dell'impatto;
- promozione della costruzione di un sistema di AQ della ricerca e della Terza Missione, nonché di un sistema premiale, in collaborazione con gli attori coinvolti e la Commissione Ricerca;
- migliore definizione del ruolo dell'*Advisory Board* nel processo di AQ di ricerca e Terza Missione.

5. Il rapporto con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti

Il "Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità", in particolare all'art. 4, affida a tale Organismo, tra l'altro, il compito di *"sovrintendere, monitorare e valutare l'applicazione del sistema di Assicurazione della Qualità della didattica, della ricerca e della Terza Missione"*, aggiungendo altresì che esso, nel collaborare con tutti gli Organismi interessati all'Assicurazione della Qualità e di valutazione, *"assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti"*.

In continuità con quanto già fatto negli scorsi anni, e ferma restando la distinzione di competenze, il PQ ha continuato a garantire un proficuo dialogo con la CPDS anche nel periodo di riferimento della presente Relazione.

Quanto al ruolo della CPDS, anche in rapporto con quello del PQ, questo è stato discusso nella seduta del 31 agosto 2021 in seguito alla partecipazione della Dott.ssa Valiani ad un corso di formazione avente ad oggetto le Commissioni Paritetiche, facendo emergere come nel contesto della Scuola la CPDS tenda a svolgere un ruolo centrale, con un raggio di azione più ampio rispetto agli adempimenti previsti dalla legge n. 240/2010.

Nella medesima seduta si è constatato, inoltre, come i componenti degli Organismi preposti all'AQ e i membri della *Community* nel suo complesso, abbiano ancora una limitata conoscenza dei ruoli e degli ambiti di competenza degli Organi e dei Comitati della Scuola nonché delle relazioni intercorrenti tra gli stessi.

Nella seduta del 23 dicembre 2021, a valle della lettura della Relazione Annuale 2021 della CPDS, nella quale si raccomanda *"un serio ed urgente sforzo di riesame delle procedure interne e dei canali di comunicazione nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità della Scuola"*, di *"stimolare presso la Scuola una migliore conoscenza della natura, dei compiti e degli interlocutori istituzionali della Commissione all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità, a beneficio delle allieve e degli allievi e della Scuola tutta"* e di *"ribadire all'intera Community della Scuola le prerogative, i compiti e l'importanza della Commissione all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità della Scuola"*, il PQ ha concordato sulla necessità di chiarire le competenze dei diversi Organismi che operano nell'ambito dell'AQ, garantendo il confronto e la più ampia partecipazione ai procedimenti.

In linea con quanto previsto dal "Regolamento per il funzionamento del Presidio della Qualità" e dalle "Linee Guida per la Commissione Paritetica Docenti-Studenti" il PQ sta promuovendo un'azione finalizzata ad accrescere la trasparenza dell'attività degli Organismi preposti all'AQ e favorire il coinvolgimento della *Community*. Nello specifico sono state poste in essere le seguenti azioni:

- incontro di coordinamento tra i Presidenti di PQ, CPDS e NdV ([sezione 5.1](#))
- condivisione degli ordini del giorno delle sedute tra membri di PQ, CPDS e NdV
- partecipazione congiunta all'evento di presentazione della Relazione Annuale della CPDS alla *Community* ([sezione 5.2](#)).

Si segnala, infine, il progetto di predisposizione di FAQ dedicate alle allieve e agli allievi proposto dai tutor tecnologici e dalla rappresentanza studentesca nella Commissione Comunicazione e finalizzato a facilitare il reperimento di informazioni sulle procedure interne da seguire e a chiarire le figure della Scuola a cui rivolgersi a seconda delle circostanze.

Il PQ esprime apprezzamento per l'iniziativa proposta, auspicando che il documento venga reso disponibile entro l'inizio del nuovo Anno Accademico.

5.1. Incontro tra i Presidenti degli Organi e dei Comitati preposti all'Assicurazione della Qualità

Su invito del Presidente del PQ, in data 24 febbraio si è tenuta in modalità telematica una riunione, finalizzata a migliorare la comunicazione e la condivisione delle informazioni tra Organi e Comitati preposti all'AQ nonché a favorire un allineamento di intenti, alla quale hanno partecipato i tre Presidenti di PQ, CPDS e NdV oltre alla Dott.ssa Calvi.

I Presidenti hanno concordato la condivisione degli ordini del giorno delle sedute di PQ, NdV e CPDS al fine di monitorare gli argomenti trattati e avviare una discussione congiunta ove necessario. Hanno, inoltre, convenuto sull'opportunità di un intervento del Presidente del PQ e del Presidente del NdV all'evento di presentazione della Relazione Annuale CPDS 2021 (di cui alla [sezione 5.2](#)) e di organizzare, su base annuale, una seduta condivisa nel periodo di settembre - ottobre.

Successivamente è stata avviata, ed è tuttora in corso, un'interlocuzione finalizzata alla condivisione dei verbali delle sedute tra i membri dei tre Organismi.

5.2. Relazione Annuale della CPDS 2021 ed evento di presentazione

Analogamente a quanto avvenuto negli anni precedenti, al termine del processo di redazione della Relazione Annuale la CPDS ha interpellato il PQ chiedendo un *feedback* sulla stessa prima dell'approvazione ufficiale.

Il PQ ha, quindi, analizzato e discusso il contenuto del documento nel corso della seduta del 23 dicembre 2021, la prima nella nuova composizione, e trasmesso i propri commenti alla CPDS in data 24 dicembre.

La Relazione Annuale 2021 della CPDS, riguardante l'A.A. 2020/21, è stata, poi, approvata il 29 dicembre 2021 e successivamente pubblicata sul sito istituzionale in lingua italiana e inglese.

In data 28 marzo 2021 ha avuto luogo l'evento organizzato dalla CPDS per la presentazione alla *Community* della Scuola della Relazione Annuale 2021. L'incontro, tenutosi in Cappella Guinigi con possibilità di partecipazione da remoto, si è aperto con i saluti di benvenuto da parte del Rettore, una breve introduzione a cura del Prof. Bertolacci in qualità di Presidente della CPDS, e gli interventi del Prof. Del Vecchio, Presidente del NdV, e del Prof. Riccaboni, Presidente del PQ. Si segnala che l'evento ha visto per la prima volta la partecipazione dei tre Presidenti in un'ottica di collaborazione e unità di intenti degli Organismi della Scuola preposti all'Assicurazione della Qualità.

5.3. Attività di formazione

L'attività della CPDS è stata sostenuta a più riprese promuovendo attività di formazione specifica, in particolare la partecipazione al corso di formazione organizzato dalla Fondazione CRUI intitolato "Le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS)" e al *workshop* "La partecipazione degli Studenti all'Assicurazione della Qualità" a cura del CONPAQ (Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità di Ateneo).

6. Progetto *Good Practice*

Con l'obiettivo di monitorare la qualità dei servizi erogati la Scuola ha rinnovato la partecipazione al progetto *Good Practice* (GP), coordinato dal Politecnico di Milano, anche per l'edizione 2021-22.

Al fine di migliorare la *Customer Satisfaction* il PQ ha svolto una verifica approfondita sui risultati ottenuti e sulle azioni correttive attuate dall'Amministrazione in risposta alle criticità evidenziate.

6.1. Principali criticità emerse

Secondo quanto riportato dalla CPDS nella Relazione Annuale 2021, la Scuola ha risposto prontamente alle segnalazioni degli anni precedenti e le problematiche legate ai servizi erogati sono state risolte.

Con riferimento agli interventi per il potenziamento della copertura del segnale Wi-Fi nell'area riservata alla residenza e delle postazioni di lavoro dedicate alle allieve e agli allievi, il PQ ha ritenuto opportuno chiedere un aggiornamento agli uffici coinvolti.

Nella seduta del 27 gennaio 2022 è stata data lettura delle comunicazioni disposte dall'Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie e dall'Ufficio Gestione *Campus* e Servizi all'Utenza che hanno permesso al PQ di prendere atto della risposta della Scuola alle criticità segnalate dalla CPDS nelle Relazioni Annuali 2020 e 2021.

6.2. Incontri con le rappresentanze degli uffici

Nei giorni 7 e 10 marzo 2022 il Presidente del PQ e la Dott.ssa Calvi hanno incontrato i rappresentanti di alcuni uffici responsabili dei servizi erogati per discutere i risultati delle rilevazioni di *Customer Satisfaction* riferite all'anno 2020 nonché eventuali criticità segnalate dalla CPDS nella Relazione Annuale 2021.

La tabella 5 presenta un quadro sintetico dei possibili ambiti di intervento discussi nel corso degli incontri, delle azioni correttive proposte e dei soggetti coinvolti nell'attuazione di queste.

Successivamente, il PQ ha ritenuto opportuno condividere con il Direttore Generale un documento che ricapitolasse le tematiche affrontate nel corso dei singoli incontri e le relative proposte di soluzioni affinché costituisse una base ai fini della progettazione di azioni correttive volte alla risoluzione delle criticità.

In seguito al rilascio dei risultati delle rilevazioni effettuate nel mese di febbraio 2022, che si ricorda essere riferite ai servizi erogati nel 2021, il PQ intende incontrare nuovamente le rappresentanze degli uffici per analizzare l'evoluzione dei tassi di gradimento alla luce delle azioni correttive già implementate dalla Scuola.

Ambito	Criticità	Soluzioni attuate e/o proposte	Soggetti coinvolti
Sito web	Difficoltà a reperire informazioni sul sito istituzionale	In attesa di indicazioni circa un possibile rifacimento generale del sito, si propone la creazione di un sito collegato a quello istituzionale dedicato al bando di ammissione ai Programmi di Dottorato, contenente le informazioni chiave su come presentare domanda di partecipazione e nel quale indicare, tra le altre cose, i nominativi di alcuni soggetti di riferimento presso la Scuola da contattare per avere maggiori informazioni	Ufficio Comunicazione ed Eventi Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie Ufficio Dottorato e Alta Formazione Rettore Direttore Generale
Sito web	Non uniformità dei siti collegati al sito istituzionale (es. <i>Research Unit</i> , Master, corsi <i>executive</i>)	Predisposizione di Linee Guida per agevolare l'uniformità stilistica e grafica dei siti oltre alla creazione di contenuti	Ufficio Comunicazione ed Eventi
Biblioteca	Catalogo (sia in cartaceo che in digitale) ritenuto non sufficientemente ampio	1. Coinvolgimento dell'utenza interna per raccogliere le esigenze e pianificare conseguentemente i prossimi acquisti 2. Ricognizione delle riviste maggiormente utilizzate dal corpo docente e ricercatore per la pubblicazione dei risultati della ricerca e verifica della loro disponibilità a catalogo	Ufficio Biblioteca e Valorizzazione della Ricerca Commissione Biblioteca
Missioni	Procedura di rimborso delle missioni	Divulgazione della documentazione già esistente (infografica con i passaggi chiave dalla richiesta di missione alla richiesta di rimborso e le relative tempistiche e risposte alle domande più frequenti - FAQ) presso l'utenza interna anche in collaborazione con i tutor tecnologici	Ufficio Risorse Umane Tutor tecnologici
Mensa	Qualità e varietà del cibo servito dalla mensa	1. Modifiche al menù proposto in accordo con il gestore del servizio, garantendo la varietà delle pietanze e la possibilità di	Ufficio Gestione <i>Campus</i> e Servizi all'Utenza

		avere un menù speciale nel caso di allergie e/o esigenze alimentari particolari 2. Accesso alla <i>kitchenette</i> nel <i>Campus</i> San Francesco, dopo la chiusura nei periodi maggiormente critici della pandemia, con accessi regolati da un preciso protocollo	
Sostenibilità	Sostenibilità energetica e ambientale	Valutazione dell'opportunità di un intervento di efficientamento energetico del Complesso di San Francesco, anche in considerazione delle politiche incentivanti e degli obiettivi di sostenibilità della Scuola	Ufficio Gestione <i>Campus</i> e Servizi all'Utenza Rettore Direttore Generale
Insegnamenti	Sovrapposizione di contenuti tra insegnamenti diversi	Introdurre su base volontaria la condivisione del materiale tramite una cartella Drive accessibile da parte dell'intera <i>Community</i>	Ufficio Dottorato e Alta Formazione Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie Personale docente
Esami	Assenza di un calendario degli esami dei corsi con conseguente rischio di concentrazione degli stessi in un breve periodo temporale	Invito al personale docente ad esplicitare la data della prova finale contestualmente alla predisposizione del <i>syllabus</i>	Ufficio Dottorato e Alta Formazione Personale docente
Wi-Fi	Copertura della rete Wi-Fi nelle camere della residenza studentesca	1. Installazione di 6 nuovi <i>access point</i> 2. Presentazione al MUR di una richiesta di finanziamento nell'ambito del DM 1275/2021 finalizzata alla sostituzione dell'attuale rete Wi-Fi con una di tecnologia più avanzata	Ufficio Sistemi Informativi e Tecnologie Rettore Direttore Generale

Tabella 5: prospetto dei possibili ambiti di intervento discussi nel corso degli incontri dal Presidente del PQ con le rappresentanze degli uffici responsabili dei servizi erogati.



6.3. Progetto *Good Practice* 2021/22

Nell'ambito delle attività di monitoraggio della qualità dei servizi è evidente che la Scuola beneficerebbe di una maggiore partecipazione al progetto *Good Practice* (GP), in particolare per quanto riguarda la componente accademica. Il PQ ha ritenuto, quindi, necessario esercitare un ruolo attivo nella promozione della compilazione dei questionari.

In data 4 febbraio 2022, l'avvio delle rilevazioni è stato comunicato a nome del PQ dal Presidente tramite email indirizzata ai docenti, dottorande/i e assegniste/i coinvolti, ovvero coloro i quali hanno avuto un contratto attivo per almeno parte dell'anno 2021. Successivamente, su base settimanale l'Unità Programmazione, Controllo e Qualità a nome del PQ ha ricordato agli stessi la possibilità di compilare il questionario.

In seguito a verifica settimanale del tasso di partecipazione, il PQ ha ritenuto opportuno non limitare al piano istituzionale gli inviti alla compilazione, chiedendo un supporto sia alle rappresentanze delle allieve e degli allievi che ai membri delle singole *Research Unit*.

In particolare, il PQ ha incoraggiato un ruolo attivo da parte dei rappresentanti delle allieve e degli allievi negli Organi e nei Comitati (PQ e CPDS) nella promozione della compilazione dei questionari verso la componente studentesca ricordando come un'ampia partecipazione favorisca la valenza statistica dei risultati ottenuti. Il Presidente ha, inoltre, chiesto l'intervento dei Responsabili delle *Research Unit* invitandoli a sensibilizzare le ricercatrici e i ricercatori, le assegniste e gli assegnisti, le allieve e gli allievi afferenti al proprio ambito circa l'importanza del Progetto.

Infine, si segnala anche la comunicazione del 28 febbraio 2022 a firma del Rettore per incoraggiare la compilazione del questionario.

Dopo un posticipo della data di chiusura, la rilevazione si è conclusa in data 11 marzo. La tabella 6 riassume i tassi di partecipazione ottenuti e riporta quelli dell'edizione precedente. Il confronto conferma l'ottima partecipazione del personale tecnico amministrativo mentre per quanto riguarda la componente accademica si segnala un aumento delle risposte da parte di docenti e assegniste/i. Si constata, tuttavia, un calo del tasso di risposta di dottorandi/e.

	<i>Good Practice 2020</i>			<i>Good Practice 2021</i>		
	N. questionari compilati	N. potenziali compilatori	Tasso di risposta	N. questionari compilati	N. potenziali compilatori	Tasso di risposta
PTA	32	38	84,2%	40	42	95,2%
Docenti	18	41	43,9%	25	38	65,8%
Dottorandi	74	157	47,1%	60	167	35,9%
Assegnisti	9	32	28,1%	13	40	32,5%
Totale DDA	101	230	43,9%	98	245	40,0%

Tabella 6: confronto tra i tassi di partecipazione delle rilevazioni di *Customer Satisfaction* del progetto *Good Practice* con riferimento ai servizi erogati nel 2020 e nel 2021.

6.4. Prospettive future

Il tasso di partecipazione complessivo si colloca ben al di sotto del 50%, in particolare per quanto riguarda dottorande/i e assegniste/i. Appare pertanto opportuno sensibilizzare la *Community* in merito all'importanza dei questionari di *Customer Satisfaction* quali strumenti di monitoraggio della qualità dei servizi e segnalazione di possibili ambiti di miglioramento.

Inoltre, tenute in considerazione le segnalazioni di alcuni compilatori circa la difficoltà di applicazione di alcune domande alla realtà specifica della Scuola e l'assenza di domande relative alla vita nel *Campus*, il PQ ha valutato la possibilità di integrare i questionari sulla didattica e le rilevazioni del Progetto *Good Practice* con un ulteriore questionario circoscritto all'ambito dei servizi fruiti dal corpo studentesco nel contesto del *Campus*.

Su indicazione del Presidente, l'Unità Programmazione, Controllo e Qualità ha, inoltre, avviato un confronto con il gruppo di coordinamento del Progetto *Good Practice* del Politecnico di Milano al fine di valutare il margine di personalizzazione dei questionari di *Customer Satisfaction*. Appurata la fattibilità della proposta di adattamento dei questionari, il PQ ha in programma un'attenta analisi finalizzata a ridurre il numero di quesiti con particolare attenzione ai soli aspetti rilevanti per il miglioramento del funzionamento della Scuola.

7. Mappatura dei processi

Nel 2019 la Scuola ha intrapreso un ambizioso percorso di revisione dei processi amministrativi grazie ad una diffusa attività di formazione sulle tematiche del *Lean Thinking* rivolta al personale

tecnico amministrativo e all'affiancamento da parte di un ingegnere gestionale esperto. Tale percorso ha trovato continuazione nel corso del 2020 con un naturale rallentamento dovuto alle intrinseche difficoltà legate all'evoluzione dell'emergenza da Covid-19, alla riconversione delle attività in modalità telematica e all'adozione dello *smart working*.

Il 2021, a causa del perdurare dell'emergenza da Covid-19 e alla conclusione dell'incarico di supporto dell'ingegnere gestionale, ha visto un graduale rallentamento dell'attività di mappatura dei processi fino ad arrivare alla sospensione nel periodo compreso tra luglio e dicembre.

In vista del termine del proprio mandato, il PQ ha ritenuto, quindi, opportuno raccogliere le fila del lavoro svolto a partire dal 2019 con l'obiettivo di fornire un quadro organico come base informativa per le decisioni della nuova *Governance*.

Nel corso dell'ultima seduta nella precedente composizione, che si è tenuta il 21 ottobre 2021 e ha visto la partecipazione del futuro Rettore, il PQ ha segnalato la necessità di riprendere prontamente il processo di mappatura e miglioramento dei processi amministrativi nel 2022, suggerendo un approccio focalizzato su un numero ristretto di processi particolarmente significativi per il buon andamento dell'azione amministrativa.

7.1. Ripresa delle attività nell'anno 2022

L'anno 2022 è stato caratterizzato fin dal suo inizio da uno sforzo teso al miglioramento dei processi grazie alla ripresa delle attività di mappatura.

Su impulso del Presidente del PQ, in data 28 gennaio 2022 si è tenuta una riunione tra il Presidente del PQ, il Rettore, il Direttore Generale, la Dott.ssa Calvi e la Dott.ssa Bertoncini dell'Ufficio Risorse Umane nel corso del quale è stata presentata una lista di processi dell'Amministrazione comprensiva di quelli già mappati negli anni precedenti e per i quali si ritiene necessaria una revisione, dei processi per i quali è stata avviata l'analisi e di quelli per i quali la mappatura è opportuna. In tale contesto è stata discussa la strategia da adottare per la mappatura e la definizione dell'ordine di priorità. Il *ranking* finale è stato ottenuto sulla base della media dei punteggi raccolti per ciascun processo.

Preso atto del *ranking* e della necessità di stabilire un numero minimo di processi da mappare entro l'anno, nella seduta del 22 febbraio il PQ ha concordato nel definire come priorità per l'anno 2022 la mappatura dei seguenti processi:

- Programmazione didattica
- Questionari per la rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi (somministrazione e gestione dei risultati)
- Disciplina del fondo per la premialità
- Valutazione della didattica – piano di studi e registri
- Organizzazione di *Winter/Summer School*

- Organizzazione dei seminari di ricerca.

In particolare il PQ ha evidenziato l'importanza rivestita dalla mappatura del processo legato alla disciplina del fondo per la premialità visto il diretto collegamento con il programma di interventi presentato dalla Scuola nell'ambito della Programmazione delle Università 2021-2023 nonché la necessità di rivalutare e snellire i processi di organizzazione dei seminari di ricerca e di *Winter/Summer School* alla luce del grande numero degli stessi.

La composizione dei Gruppi di Lavoro (GdL), riportata in tabella 7, è stata stabilita secondo le indicazioni del Rettore e del Direttore Generale: per quanto riguarda il Personale Tecnico Amministrativo l'adesione è stata su base volontaria e la suddivisione dei partecipanti nei GdL è stata effettuata sulla base delle competenze e dell'attinenza della tematica al ruolo ricoperto; ciascun GdL è stato, poi, integrato da una rappresentanza del personale docente, nello specifico il Presidente della Commissione di riferimento (Commissione Didattica, Commissione Ricerca o Commissione Comunicazione).

Si segnala che, in seguito al corso di formazione su "*Lean Thinking* e mappatura dei processi" del 10 maggio e alla possibile adesione al progetto di ulteriori unità di personale, la composizione dei GdL potrebbe subire delle variazioni.

Processo	Membri GdL	Commissione di riferimento	Membro docente
Programmazione didattica	Lara Bertoncini, Silvia Lucchesi, Umberto Stefani	Commissione Didattica	Mirco Tribastone
Questionari per la rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi	Valentina Calvi, Chiara Magini, Caterina Misuraca, Caterina Tangheroni	Commissione Didattica	Mirco Tribastone
Disciplina del fondo per la premialità	Lara Bertoncini, Francesco Pezzino, Anna Smaniotto, Caterina Tangheroni	Commissione Ricerca	Maria Luisa Catoni
Piani di studio e registri	Daniela Giorgetti, Emilia Spinetti, Umberto Stefani	Commissione Didattica	Mirco Tribastone
Organizzazione dei seminari di ricerca	Martina Ambrogi, Valentina Calvi, Silvia Lucchesi	Commissione Comunicazione	Emiliano Ricciardi

Tabella 7: composizione dei Gruppi di Lavoro.

Al momento della redazione del presente documento sono in atto le attività di mappatura e revisione dei processi da parte del GdL Questionari per la rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi e del GdL Disciplina del fondo per la premialità.

8. Allegati

8.1. Elenco delle riunioni del Presidio della Qualità

Nel periodo di riferimento della presente relazione il PQ si è riunito 10 volte nelle seguenti date:

Data	Modalità
4 maggio 2021	Telematica
29 giugno 2021	Telematica
31 agosto 2021	Telematica
24 settembre 2021	Telematica
21 ottobre 2021	Mista
23 dicembre 2021	Telematica
27 gennaio 2022	Mista
22 febbraio 2022	In presenza
29 marzo 2022	Mista
27 aprile 2022	Mista

8.2. Elenco degli eventi e delle attività di formazione

Alcuni membri del PQ hanno partecipato ai seguenti eventi online organizzati dal CONPAQ¹ (Coordinamento Nazionale dei Presidi della Qualità di Ateneo):

- 7 ottobre 2021 - *Workshop* "La partecipazione degli Studenti all'Assicurazione della Qualità"
- 26 maggio 2021 - *Workshop* "Presidio della Qualità: composizione, compiti e rapporti con la *Governance*".

¹ <https://www.cruil.it/conpaq.html>

Inoltre, in seguito alla partecipazione al corso di formazione organizzato dalla Fondazione CRUI e intitolato "Le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS)", la CPDS ha condiviso con il PQ il materiale.