



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Nucleo di Valutazione

RESTITUZIONE DELLE AUDIZIONI 2023 DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE AI CORSI DI STUDIO

Amministrazione e Gestione Digitale delle Aziende (LM-77)

PREMESSA

Il Nucleo di Valutazione (di seguito NdV) dell'Università degli Studi di Torino prosegue nel 2023 il piano di audizioni dei Corsi di Studio (di seguito CdS) previsto dalle [linee guida ANVUR](#) per il sistema AVA.

Durante la seduta del 23 gennaio 2023 (si veda [Verbale NdV n. 1/2023](#)) il NdV, sentito il Presidio della Qualità (di seguito PQA), e tenuto conto che a ottobre 2023 si terrà la visita di Accreditamento Periodico dell'Ateneo, ha stabilito di audire le strutture (Dipartimenti, CdS, Dottorati) e gli organi di governo e di gestione (dirigenti e responsabili di Area; vicerettori e presidenti delle Commissioni di Senato e CdA) con riferimento ai requisiti di AVA3.

Tali audizioni si svolgeranno in parte entro il mese di giugno 2023 ed in parte a settembre/ottobre 2023, a seguito della comunicazione da parte di ANVUR delle strutture selezionate per la visita.

Il Nucleo ha individuato le strutture da audire sulla base dei seguenti criteri: :

- un CdS di recente istituzione (offerta a.a. 2021/22), che non rientri nel piano di autovalutazione curato dal PQA;
- un CdS di area medica;
- eventuali Dipartimenti con un CdS e un Dottorato collegati, non selezionati da ANVUR per la visita di accreditamento di ottobre.

In attesa di conoscere le strutture selezionate per la visita, il NdV nella seduta del 20 febbraio (vedi [Verbale NdV n.2/2023](#)) ha stabilito di audire il CdS in Amministrazione e Gestione Digitale delle Aziende (LM-77).

Gli elementi operativi per lo svolgimento dell'audizione, concordati con il PQA, sono indicati nelle linee guida pubblicate sul sito di Ateneo ([link](#)), e condivise con il CdS selezionato.

L'audizione consiste in un confronto sull'andamento del CdS con lo scopo di verificare le modalità di applicazione dei processi di Assicurazione della Qualità (di seguito AQ) da parte del CdS, con riferimento ai requisiti vigenti per l'Accreditamento Periodico ANVUR e con particolare riferimento ai punti di attenzione del modello AVA3 e ai dati e documenti del CdS.

Università degli Studi di Torino
Nucleo di Valutazione
Via Verdi 8 - 10124 Torino (TO)
Mail nucleo-valutazione@unito.it



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

In particolare, per la LM-77 sono stati analizzati i seguenti documenti:

- Scheda SUA-CdS 22-23
- Parere ANVUR su nuova istituzione
- Relazione NdV su nuova istituzione
- Dati Opinione Studenti
- SMA 2022 (con indicatori)
- CDP 2022
- Fattore DID del Dipartimento
- Verbali CMR
- Sito web del CdS

L'elenco dei documenti utilizzati è stato anticipato alla Presidente del CdS per opportuna condivisione.

L'audizione al CdS è articolata in tre incontri separati:

- incontro in aula con gli studenti (trattandosi di un corso telematico, l'incontro è avvenuto in un'aula virtuale);
- incontro in loco con il CdS;
- incontro in loco con la CDP.

AUDIZIONE AL CDS

Incontro con gli studenti

Il giorno 8 maggio 2023 alle ore 18:20 ha inizio l'incontro tra il NdV e gli studenti del CdS in *Amministrazione e Gestione Digitale delle Aziende (LM-77)* in collegamento telematico nell'aula virtuale in cui si tiene l'insegnamento "Business Process Management". La docente viene invitata ad interrompere la lezione e lasciare l'aula, così da poter dare inizio all'incontro.

Risultano presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Foroni, prof.ssa Maria Teresa Zanola (dalle ore 18.45) e dott. Luca Prearo (rappresentante degli studenti).

Giustifica l'assenza il dott. Enrico Periti.

Partecipa, altresì, la dott.ssa Elena Forti della Sezione Valutazione e Assicurazione Qualità, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.



Il Presidente, dopo aver chiarito il ruolo del NdV in Ateneo e all'interno dei processi di AQ, pone una serie di quesiti agli studenti che riferiscono le osservazioni di seguito riportate.

Processi AQ

Si registra una debole partecipazione degli studenti nei processi di AQ; gli studenti conoscono vagamente sia gli strumenti a loro disposizione per manifestare la loro opinione sia i rappresentanti negli organi, ma si rivolgono direttamente alla referente del CdS per ogni necessità o esigenza di comunicazione.

Tirocini

Il CdS, grazie anche ad un'offerta didattica erogata prevalentemente *online*, conta una consistente percentuale di studenti-lavoratori, i quali preferirebbero fosse dato più spazio ai tirocini, anche in contesti all'estero, e alla creazione di una rete di *alumni*, in quanto opportunità per testare e confrontare le loro competenze nel mondo del lavoro, rispetto ad iniziative volte ad incentivare l'internazionalizzazione.

Organizzazione della didattica

La capacità didattica digitale dei docenti è apprezzata, ma emergono alcune richieste di miglioramento nell'organizzazione degli esami e della condivisione del materiale didattico.

L'incontro termina alle ore 19:00.

Incontro con il CdS

Il giorno 12 maggio 2023 alle ore 11:00 presso l'Ufficio di Direzione della Scuola di Management ed Economia in Corso Unione Sovietica 218 bis a Torino, ha inizio l'audizione del CdS in Amministrazione e Gestione Digitale delle Aziende (LM-77) condotta dal NdV.

Risultano presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Foroni (in collegamento telematico), prof.ssa Maria Teresa Zanola.

Giustificano l'assenza il dott. Periti e il dott. Luca Prearo (rappresentante degli studenti).

Partecipano, altresì, le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

È stato invitato a partecipare al programma di audizioni, in qualità di uditore, il PQA, per il quale è presente la Presidente prof.ssa Elisa Giacosa. La prof.ssa



Daniela Robasto e l'ufficio di supporto, in collegamento telematico, a causa del malfunzionamento dell'audio si scollegano dopo pochi minuti.

Sono presenti per il CdS: prof.ssa Francesca Ricciardi (Presidente CdS), prof.ssa Francesca Culasso (Direttrice del Dipartimento di Management; dalle ore 11:10), prof.ssa Paola De Vincentiis (Vicedirettrice alla didattica del Dipartimento; fino alle ore 11:50), prof. Stefano Duglio (Referente AQ Dipartimento), prof. Roberto Micalizio (docente CMR; del Dipartimento di Informatica), Marco Tifoideo (studente CMR; in collegamento telematico), dott. Marco Berruti (responsabile Area Didattica Polo SME), Camilla Pavesi e Pina Fucarino (referenti TA del CdS), Bruno Abramo (referente attrezzature tecnologiche; fino alle 11:20), Cristina Fracchia e Manuela Piccione (referenti Ufficio OTP del Polo).

Conducono l'audizione come relatori il Presidente del NdV, prof. Castagnaro, e il prof. Cuozzo.

Il Presidente apre l'incontro con un giro di presentazioni e chiarisce che il NdV ha il compito di verificare che l'Ateneo abbia effettivamente organizzato un sistema di AQ, noto, condiviso e documentato dai CdS e che si sia dotato di strumenti, attori e procedure a sostegno di tale sistema. Le audizioni diventano, perciò, un'occasione di confronto attivo con gli attori del sistema AQ dell'Ateneo.

Si riportano di seguito i temi affrontati durante l'incontro:

Rapporto con le parti sociali

Dal momento che il CdS è di nuova istituzione, la costruzione di una rete con le aziende esterne e i laureati è in corso e andrà a regime dal prossimo anno. Tuttavia, il CdS beneficia della storica tradizione di rapporti con le imprese del Dipartimento di Management, grazie alla quale ci sono stati incontri con le parti sociali di carattere informale, da inserire tuttavia in un processo più strutturato.

La didattica digitale

Il materiale didattico per gli studenti consiste prevalentemente in videolezioni ed è stato creato *ex novo* in coerenza con gli obiettivi formativi del CdS. Le lezioni sono caricate settimanalmente e rimangono a disposizione degli studenti per un anno.

La qualità delle videolezioni è monitorata costantemente dalla referente del CdS; risulta fondamentale in questo contesto il *feedback* degli studenti, grazie al quale sono state già apportate modifiche al programma di studio. Tutti gli aspetti di digitalizzazione, inclusa la privacy, sono stati attentamente curati nel piano di studi. Il CdS supporta i docenti nel processo di creazione e caricamento delle videolezioni attraverso la compilazione in fase di programmazione delle attività e successivo monitoraggio di una tabella di corrispondenza tra CFU degli insegnamenti, numero di ore di lezione richieste, tempi di rilascio delle video-pillole e del materiale integrativo.



Opinioni studenti

Gli studenti esprimono i loro desideri e preferenze e segnalano esigenze e criticità prevalentemente tramite comunicazione diretta e informale con la referente TA del CdS. Si registrano, di contro, basse percentuali di compilazione del questionario Opinione Studenti, come anche rilevato durante l'audizione degli studenti. Il CdS incontra una certa difficoltà ad usare un canale più strutturato per comunicare con gli studenti, perché il profilo dello studente-tipo iscritto al corso predilige canali *smart* più adatti al contesto di *online community management*. Per accrescere la consapevolezza dell'importanza della partecipazione degli studenti ai processi di ateneo, il Dipartimento sta sensibilizzando i docenti a presentare il processo di raccolta e analisi dell'Opinione Studenti durante le lezioni e utilizza le valutazioni degli studenti sui docenti come incentivo, tramite i "premi alla didattica".

Formazione dei docenti

Molti docenti hanno esperienza pluriennale di insegnamento a distanza, acquisita nei corsi triennali *online* del Dipartimento. Il CdS supporta i docenti condividendo le buone pratiche sulle nuove metodologie didattiche e fornendo istruzioni per organizzare l'e-learning sulla piattaforma Moodle e gestire le lezioni.

Competenze in ingresso

Gli studenti che si iscrivono al CdS hanno una formazione eterogenea, in quanto provengono da lauree triennali di Management, di Informatica o di Giurisprudenza. Per far fronte a tale eterogeneità e garantire un allineamento iniziale a tutti gli studenti, durante il primo anno si affrontano argomenti di economia aziendale e di informatica in un corso di taglio multidisciplinare.

Internazionalizzazione

Nel parere dell'ANVUR per l'Accreditamento Iniziale del CdS si suggerisce di potenziare i percorsi di internazionalizzazione e gli studenti, nell'audizione svolta dal NdV, hanno manifestato interesse verso esperienze di tirocinio all'estero o in ambito internazionale. Il CdS riscontra una certa difficoltà a organizzare *traineeship* presso aziende internazionali ma, consapevole dell'esigenza espressa, sta lavorando per allargare il portafoglio di imprese, supportando le attività di *scouting* per dare maggiori possibilità agli studenti anche all'estero.

Tirocini

Il CdS si è dotato di un questionario per la valutazione del tirocinio, compilato sia dal tirocinante che dal tutor, che sarà erogato a partire da quest'anno, in quanto i tirocini sono avviati per gli studenti del secondo anno, iscritti alla coorte 2021-2022. Circa un terzo dei tirocini sono extra-curricolari per studenti lavoratori.

L'incontro termina alle ore 12:15.



Incontro con la CDP

L'incontro ha inizio alle ore 12:25 presso l'Ufficio di Direzione della Scuola di Management ed Economia.

Sono presenti per il NdV: prof. Massimo Castagnaro (Presidente), prof.ssa Paola Sacchi (Vicepresidente), prof. Gianluca Cuzzo, dott.ssa Marzia Foroni (in collegamento telematico), prof.ssa Maria Teresa Zanola.

Giustificano l'assenza il dott. Periti e il dott. Luca Prearo (rappresentante degli studenti).

Partecipano le dott.sse Elena Forti e Alessandra Montauro, con funzioni di supporto e di verbalizzazione.

Sono presenti per la CDP: prof.ssa Margherita Borella (Presidente CDP - docente), Marco Busso (studente), prof.ssa Laura Corazza (docente), prof. Luca Regis (docente; in collegamento telematico), prof.ssa Cristina Rovera (docente; in collegamento telematico), prof.ssa Francesca Serravalle (docente) e Luis Espinoza Villasante (studente, in sostituzione del Vicepresidente CDP; dalle ore 12:35).

Si riportano di seguito i temi affrontati e le considerazioni emerse.

Rapporto tra CDP e studenti

Dall'incontro con gli studenti si è percepito un forte senso di distacco verso i processi di ateneo, dovuto al fatto che il CdS è telematico e frequentato da molti studenti-lavoratori. La CDP della Scuola di Management sostiene di operare capillarmente, sia tramite l'attiva rappresentanza degli studenti che è periodicamente invitata a contattare gli studenti nei CdS per raccogliere *feedback* diretti, sia tramite i docenti dei CdS, che forniscono riscontri costanti.

Opinione studenti

Oltre al questionario Edumeter erogato dall'Ateneo, si utilizzano questionari integrativi *ad hoc*, proposti su iniziativa dei rappresentanti studenti delle CMR di diversi CdS afferenti alla Scuola, allo scopo di ottenere informazioni specifiche sui rispettivi CdS. Da un confronto con gli studenti è emersa una certa diffidenza nei confronti del processo di raccolta dell'opinione studenti, poiché viene messa in dubbio l'effettiva anonimizzazione dei dati. La CDP ha quindi avviato una serie di attività per chiarire con gli studenti le modalità di raccolta dei dati e sensibilizzare in merito all'importanza della compilazione dei questionari.

Buone pratiche

Nella relazione 2022 la CDP riporta un sintetico commento sulla qualità della verifica svolta dalla CMR del CdS oggetto di audizione, che è segnalata come



buona pratica in quanto il verbale della CMR presenta una dettagliata e attenta verifica delle schede di insegnamento. Anche il lavoro di interazione svolto dai referenti AQ dei Dipartimenti è segnalato come buona pratica, ma non sono riportati elementi che consentano di approfondire, nello specifico, il valore di queste procedure virtuose.

Viceversa, non sempre le osservazioni mosse dalla CDP all'interno della relazione hanno trovato riscontro da parte dei Dipartimenti, evidenziando una difficoltà nel flusso di comunicazione tra CDP e Dipartimenti.

Valutazione dei tirocini

In risposta ad una segnalazione da parte degli studenti sulla difficoltà di scegliere la struttura in cui svolgere il tirocinio, è stata proposta la creazione di una piattaforma web in cui sarà possibile consultare l'elenco delle aziende che hanno già ospitato degli studenti e dove, per ogni struttura, è descritta l'attività svolta dal tirocinante e riportata una valutazione sintetica in base alla sua esperienza.

L'incontro termina alle ore 13:05.

OSSERVAZIONI E RACCOMANDAZIONI

Osservazioni e raccomandazioni alla Presidente di CdS e ai componenti della CMR

- 1. Il progetto formativo al termine della prima coorte appare complessivamente efficace, ma poiché è un CdS interdisciplinare, è importante pianificare e gestire adeguatamente le verifiche delle competenze in ingresso.*
- 2. La relazione con le aziende e gli altri stakeholder esterni andrebbe meglio strutturata e documentata all'interno della SUA-CdS, che al momento si focalizza sui rapporti con le parti interessate interne, ovvero con i Dipartimenti coinvolti.*
- 3. Occorre una maggiore strutturazione delle modalità di verifica della regolarità e qualità delle e-activity (video lezioni), ad oggi basata sul controllo e raccolta di segnalazioni dagli studenti ad opera di un'unica persona referente.*
- 4. Una migliore strutturazione è necessaria anche per la raccolta dei feedback degli studenti e la valorizzazione degli esiti dell'Opinione Studenti. Al riguardo si suggerisce, come strumento di maggiore partecipazione, la possibilità di creare video-pillole sull'AQ, orientate ad illustrare ogni anno agli studenti il funzionamento delle rappresentanze e l'importanza della rilevazione della loro opinione e, a fine anno, a restituire i risultati dell'indagine e le azioni messe*



in campo dal CdS per affrontare eventuali criticità rilevate (vedi anche successivo punto 4).

Osservazioni e raccomandazioni alla CDP e al Dipartimento

- 1. Il NdV ritiene l'iniziativa della CDP volta alla costruzione di una piattaforma di valutazione dei tirocini molto utile, sia per aiutare gli studenti ad orientarsi tra le offerte di tirocini, sia per il riesame da parte dei Dipartimenti che li attivano.*
- 2. Il rafforzamento dell'internazionalizzazione del corso può avvenire sviluppando la rete di contatti con le imprese estere dove svolgere programmi di traineeship, ma anche tramite il contributo dei visiting professor del Dipartimento alla realizzazione di brevi video-lezioni che offrano una visione degli sbocchi lavorativi in un contesto internazionale.*
- 3. Bisogna rendere più chiare nella Relazione della CDP le azioni svolte dai CdS dettagliando gli aspetti essenziali alla comprensione (criticità-analisi cause-azione di miglioramento-risultati), così da avere una base storica di informazioni, fondamentale per un buon monitoraggio e le future azioni di riesame.*
- 4. Si raccomanda di rendere più sistematico ed efficace il rapporto con gli studenti anche attraverso interventi diretti in aula, della CDP o per mezzo della nuova figura del Referente AQ di Dipartimento, ed eventualmente con l'ausilio di video informativi appositi, in cui spiegare l'utilizzo dell'Opinione Studenti, sfatare le preoccupazioni rispetto all'anonimato in Edumeter e restituire i risultati dell'indagine, motivando così alla compilazione.*
- 5. Nonostante i questionari ad hoc sull'opinione studenti possano essere estremamente utili per monitorare specificità dei CdS quali tirocini o laboratori, se ne raccomanda un ricorso limitato a situazioni peculiari, per non incorrere nel rischio di generare confusione e depotenziare lo strumento Edumeter.*
- 6. Si segnala qualche difficoltà nel flusso di comunicazione tra CDP e Dipartimenti.*