



Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna  
(D. Lgs. 19/2012, art 12 e art.14)  
Università degli Studi di TRIESTE



26/07/2016 11:48:14

## Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

### 1. Sistema di AQ a livello di ateneo

#### INTRODUZIONE

*La presente relazione è stata predisposta dal Nucleo di Valutazione (NdV) nominato con DR. n.299 del 27/5/2016 per il triennio 2016-2019 con l'eccezione del capitolo 3 "Le modalità ed i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi", che è già stata redatta dal NdV 2013-2016 entro la scadenza 30/04/2016.*

*Dal punto di vista operativo il NdV ha proceduto costituendo quattro gruppi di lavoro, uno per la didattica, uno per la ricerca, uno per la valutazione delle performance ed uno per la terza missione, che hanno analizzato preliminarmente le documentazioni di loro pertinenza. Successivamente, il NdV ha lavorato collegialmente, pertanto la presente relazione ne è espressione unanime.*

*Stante la sua recente costituzione, avvenuta a ridosso della data di scadenza della Relazione, il NdV riporta una serie di osservazioni che discendono dall'analisi dei documenti disponibili, nonché dal colloquio con i componenti del Presidio della Qualità (PQ) tenutosi il 30/6/2016, riservandosi di procedere ad analisi dirette e più estese in tempi successivi. Per lo stesso motivo la relazione riguarda solo le parti obbligatorie e non quelle facoltative. In particolare, con riferimento alla valutazione della qualità della ricerca dipartimentale e delle attività di terza missione, il NdV si impegna a monitorare la compilazione della SUA-RD e della SUA Terza Missione verificando, sulla base dei criteri ANVUR, che i Dipartimenti provvedano alla implementazione delle schede coerentemente con le indicazioni fornite dal PQ, e che il PQ, interfacciandosi con le strutture, supporti la compilazione con opportuni interventi formativi. A tal fine il NdV si impegna altresì a rapportarsi con ANVUR al fine di disporre di indicazioni chiare da riportare al PQ.*

*Il NdV ha voluto analizzare tra l'altro il livello di attenzione che l'Ateneo, in tutte le sue componenti, ha avuto nei confronti delle raccomandazioni del NdV 2013-2016 e dei rapporti del Presidio di Qualità, delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDs) e delle opinioni degli studenti, al fine di meglio comprendere il processo di autovalutazione dell'Ateneo ed in quale misura tale processo abbia seguito i criteri e gli indicatori ANVUR.*

*La relazione consta delle tre Sezioni previste dalle Linee Guida ANVUR, Valutazione del sistema di Qualità dell'Ateneo e di Corsi di Studio, Valutazione sul funzionamento complessivo delle performances e Raccomandazioni e Suggestimenti.*

*In premessa di questo primo capitolo discutiamo i documenti di riferimento a cui abbiamo avuto accesso per la valutazione del sistema della qualità a livello di Ateneo. Questi sono:*

- Relazione del PQ sullo stato di attuazione del sistema di AQ e sulla sostenibilità dell'offerta formativa (aprile 2015 – maggio 2016);*
- Relazione del PQ sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto per l'a.a.2014/15;*
- Report audizioni 2016, svolte dal NdV in carica per il triennio 2013-2016 sulla base del piano di audizioni*

programmato nel 2015;

- Piano strategico 2013 - 2015 dell'Università degli Studi di Trieste;
- Politica per la qualità di Ateneo (SA e CdA giugno 2014);
- Linee Guida (LG) per la definizione e l'attuazione del Sistema di AQ di Ateneo (SA e CdA novembre 2014);
- Piano di azioni PQ 2016 (SA e CdA febbraio 2016);
- Relazione annuale 2015 del Nucleo di Valutazione.

*I primi tre documenti sono inoltre allegati ai diversi capitoli della presente relazione di cui costituiscono parte integrante.*

## CAPITOLO 1 - SISTEMA DI AQ A LIVELLO DI ATENEO

*Questo primo capitolo consta di una premessa in cui si passano in esame: (1) il grado di diffusione della cultura della qualità e l'efficacia delle interazioni tra strutture centrali e periferiche; (2) il grado di analisi e accoglimento delle evidenze emerse dalle Relazioni delle CPds; (3) il grado di analisi e accoglimento delle raccomandazioni dell'ANVUR; (4) i risultati del monitoraggio e delle audizioni. Segue la discussione dei tre sotto-capitoli indicati nelle LG ANVUR: (1A) attrattività dell'offerta formativa; (1B) sostenibilità dell'offerta formativa; (1C) coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti.*

### PREMESSA

#### *1. Grado di diffusione della cultura della qualità, l'efficacia delle interazioni tra strutture centrali e periferiche*

*Dall'analisi della "Relazione sullo stato di attuazione del sistema di AQ e sulla sostenibilità dell'offerta formativa" che il PQ ha trasmesso al NdV in data 17/6/2016, emerge che il PQ ha proseguito con l'attività di informazione e di sensibilizzazione dei diversi attori coinvolti nel sistema di AQ dell'Ateneo, iniziata nel corso del 2014 (vedi cap.2 della Relazione del PQ).*

*Tale attività si è concretizzata, nel periodo aprile 2015 - maggio 2016, nelle seguenti iniziative:*

- costante aggiornamento del sito web del PQ con informazioni, linee guida e documentazione messa a disposizione dei diversi attori del sistema di AQ;
- organizzazione, di concerto con il Collaboratore del MR alla Didattica, di incontri informativi in corrispondenza dei principali adempimenti previsti dal sistema AVA (SUA-CdS, Rapporti di riesame, Relazioni delle CPds);
- avvio del monitoraggio dell'applicazione delle linee guida (in particolare in materia di implementazione delle pagine AQ sui siti dei Dipartimenti, e di metodologia di lavoro adottata dalle CPds) in seguito al quale sono stati forniti dei feedback in occasione degli incontri informativi programmati in corso d'anno;
- presentazione agli organi accademici di relazioni annuali per fornire alla governance un feedback rispetto ai compiti affidati al PQ dal decreto di nomina, nonché per segnalare alla governance stessa aspetti per i quali il PQ ha ritenuto che fosse fondamentale un intervento a livello di Ateneo. In particolare sono state portate all'attenzione degli OOAA alcune criticità ricorrenti emerse a livello di riesame annuale dei CdS per le quali sono state avviate azioni correttive a livello di Ateneo (a titolo di esempio si possono citare le iniziative di orientamento per l'accesso alle lauree magistrali, nonché gli interventi programmati in materia di sicurezza delle aule e l'iniziativa di coinvolgimento delle organizzazioni rappresentative del mondo del lavoro al fine di rendere sempre più sistematica una riflessione congiunta sulla progettazione dell'offerta formativa);
- condivisione con gli OOAA di un piano di azioni per il miglioramento dei servizi i cui contenuti sono stati tradotti, laddove possibile, in obiettivi della struttura amministrativa all'interno del Piano della Performance integrato 2016. Nella relazione 2015, il NdV aveva raccomandato al PQ di "definire meglio i flussi tra gli attori interessati in modo da consentire un più efficace funzionamento del sistema", consigliando in particolare una revisione delle LG sul Sistema di AQ di Ateneo. A questo proposito, il NdV rileva che il PQ ha previsto nel Piano di azioni 2016 di procedere con un'integrazione di tali LG. Tuttavia, nella sua relazione, il PQ precisa che, per procedere ad una revisione coerente con le indicazioni ANVUR, sarà necessario "attendere i documenti definitivi di revisione del Sistema AVA per procedere con la ridefinizione dei ruoli e delle funzioni in capo agli attori del Sistema di AQ, alla luce delle novità anticipate da ANVUR nel corso della Conferenza tenutasi a Perugia l'8 aprile 2016."

*Il NdV condivide questa impostazione e apprezza l'intenso e documentato impegno del PQ per la diffusione della cultura della qualità, finalità verso la quale converge l'estesa e articolata serie di azioni fin qui descritte e messe in campo. Il richiamo su una più efficace definizione dei ruoli e dei flussi procedurali e informativi (cfr. Relazione 2015) è stato chiarito e via via meglio precisato anche alla luce di una più capillare condivisione di buone pratiche, linee guida, documenti di riferimento, dati e indicatori e commenti metodologici.*

*Con riferimento alla raccomandazione di "attivare iniziative di condivisione del Sistema di AQ volte a dare esempi di buone pratiche e feedback strutturati", il NdV rileva che il PQ ha avviato alcune iniziative, in particolare con riferimento alle metodologie di lavoro adottate dalle CPds. In occasione dell'incontro informativo organizzato in vista della stesura della Relazione annuale 2015 delle CPds, il PQ ha infatti evidenziato, da una parte, l'esistenza di buone pratiche e, dall'altra di alcuni aspetti da migliorare sulla base dell'analisi delle relazioni 2014.*

*Sempre nella relazione 2015, il NdV aveva sottolineato l'importanza della consultazione delle parti interessate nella progettazione dell'offerta formativa, osservando che, dall'analisi delle SUA-CdS erano state rilevate situazioni in cui la metodologia di consultazione andava migliorata rendendola più sistematica.*

*In seguito a tale raccomandazione, il PQ, che già aveva diffuso un documento con le linee guida per lo svolgimento delle consultazioni (<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-1714>), si è ulteriormente attivato per favorire un miglioramento del processo di analisi della domanda di formazione da parte dei CdS dell'Ateneo. A tal fine ha previsto un obiettivo specifico nel piano di azioni 2016. Come primo intervento, a febbraio 2016 il PQ, in collaborazione con l'US QSV e con l'Ufficio Industrial Liaison Office e Placement, si è fatto promotore di una Tavola rotonda dal titolo "Università, lavoro e competenze: verso un'offerta formativa più efficace" con un duplice obiettivo: da un lato offrire ai Dipartimenti che progettano i corsi di studio una panoramica degli strumenti di analisi disponibili per realizzare un servizio formativo che soddisfi le aspettative della collettività, dall'altro rendere i rappresentanti del mondo del lavoro più consapevoli dell'importanza del contributo che possono dare alla progettazione di percorsi formativi efficaci e di qualità. In vista di tale incontro il PQ ha promosso la somministrazione di un questionario online indirizzato agli enti e alle aziende per raccogliere indicazioni e suggerimenti sull'offerta formativa dell'Ateneo e fornire quindi ai CdS alcuni elementi da approfondire nei successivi momenti di consultazione.*

*Il NdV ritiene che si tratti di un'iniziativa di sensibilizzazione positiva e raccomanda al PQ di effettuare un monitoraggio sull'aggiornamento delle consultazioni sulla base delle informazioni presenti nella SUA-CdS 2016 (che presenta anche degli elementi di novità nella redazione di questa e altre parti), anche al fine di individuare buone pratiche ovvero opportunità di miglioramento. I CdS potrebbero inoltre beneficiare di incontri mirati e documentati che vedono l'interazione dei Delegati alle diverse aree (della didattica, dell'orientamento e del placement) e degli studenti, da cui possono provenire utili suggerimenti per sensibilizzare da un lato i docenti e dall'altro i portatori di interesse.*

## *2. Grado di analisi e accoglimento delle evidenze emerse dalle Relazione delle CPds*

*Con riferimento alle Relazioni 2015 delle CPds, il PQ riferisce nella sua Relazione (vedi par. 5.d e cap. 6) che, "al fine di monitorare l'effettivo stadio di implementazione delle proposte delle CPds, ha ritenuto utile inserire nel modello adottato per il Rapporto Annuale di Riesame 2015/16, una sezione dedicata al richiamo di tali proposte in modo da agevolare tanto i Gruppi di Riesame nel dare alle CPds un puntuale riscontro sull'effettiva realizzazione delle proposte segnalate, quanto le stesse Commissioni nella valutazione dei riscontri forniti e delle eventuali motivazioni che ne impediscono la concretizzazione.*

*Il PQ, nei due incontri informativi con le CPds e con i Coordinatori dei CdS, aveva raccomandato che gli scambi informativi tra CPds e Coordinatori non fossero limitati, ovviamente, alle rispettive letture della documentazione prodotta, ma avvenissero anche tramite opportune riunioni (le date e l'oggetto degli incontri sono documentati all'interno delle relazioni annuali delle CPds).*

*Inoltre, il PQ attraverso la sua relazione porta all'attenzione degli organi di governo dell'Ateneo alcune problematiche emerse dall'analisi delle Relazioni delle CPds e dei Rapporti di riesame. In particolare, come emerge dal capitolo 6 della relazione, il PQ segnala tra le priorità:*

- il problema dell'armonizzazione delle procedure amministrative tra l'Università di Trieste e di Udine, con riferimento alla gestione dei corsi attivati in modalità inter-ateneo;*
- il potenziamento dei canali di comunicazione in lingua inglese e dei servizi di supporto per favorire l'internazionalizzazione dell'offerta formativa;*
- l'estensione ai corsi di terzo livello di un documento analogo al "diploma supplement";*

- la necessità di affrontare alcune criticità dello strumento “Guida online di ESSE3”, attuale portale di pubblicazione del syllabus degli insegnamenti.

Il NdV apprezza l’attenzione costante del PQ nei confronti degli esiti emersi dalle relazioni delle CPds. Ritiene tuttavia utile raccomandare una maggiore sinergia tra CPds e CdS e una sempre maggiore attenzione agli indicatori relativi alle carriere degli studenti, coerentemente con gli orientamenti della nuova versione di AVA. Ad esempio potrebbe rivelarsi fruttuosa una discussione periodica all’interno dei CdS dei riscontri e degli interventi correttivi segnalati nelle relazioni affinché docenti e studenti possano essere regolarmente informati sul monitoraggio dell’efficacia del percorso formativo.

### 3. Grado di analisi e accoglimento delle raccomandazioni dell’ANVUR

Per quanto riguarda il recepimento delle raccomandazioni dell’ANVUR, il NdV osserva che il PQ si è attivato per mettere a disposizione dei CdS una serie di indicatori (peraltro resi pubblici sul sito di Ateneo alla pagina <http://web.units.it/statistiche-corsi>) coerenti con i punti di attenzione proposti da ANVUR nel modello per il Riesame annuale dei CdS. Le linee guida diffuse all’interno dell’Ateneo e gli incontri di in-formazione appaiono coerenti con le logiche del sistema, anche se andrebbe ulteriormente rafforzato, compatibilmente con le risorse disponibili, il sistema di monitoraggio dell’applicazione di tali indicazioni e di feedback ai diversi attori del sistema di AQ.

Anche l’analisi dei giudizi di sintesi espressi dalla CEV in occasione delle proposte di nuova istituzione dei CdS (sia per l’a.a.2015/16 sia per l’a.a.2016/17) dimostra che la progettazione dei Corsi di studio è stata realizzata in linea con le indicazioni fornite dall’ANVUR.

A questo proposito il NdV rileva che, al momento della stesura della presente relazione, il Rapporto di Riesame Ciclico è stato formalizzato da un unico corso di studio, ed è stata appena avviata un’estensione di tale attività ad altri corsi di studio dell’Ateneo con il modello precedente a quello introdotto dal documento di revisione del sistema AVA pubblicato dall’ANVUR il 4 luglio 2016.

### 4. Risultati del monitoraggio e delle audizioni

Per quanto riguarda gli esiti emersi dalle audizioni dei CdS, il NdV attualmente in carica fa riferimento alla documentazione trasmessa dai colleghi del NdV in carica per il triennio 2013-2016.

Il NdV, coerentemente con le Linee guida ANVUR per la relazione annuale 2015, aveva stabilito di procedere con un primo piano di audizioni su un campione di corsi di studio selezionati in modo casuale – e quindi non sulla base di un’evidenza di situazioni di particolari criticità - ma in modo tale che fossero rappresentate le tre diverse tipologie di corso (laurea – L; laurea magistrale – LM; laurea magistrale a ciclo unico - LMCU) e le tre macroaree ERC (Scienze della vita e della salute - LS; Scientifico-tecnologica - PE; Scienze umanistiche e sociali - SSH). Aveva ritenuto inoltre di far rientrare nel campione un corso attivato in modalità inter-ateneo con l’Università di Udine. In particolare, i 4 corsi individuati erano:

- LMCU in Farmacia (macroarea LS – Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche / Dip. Scienze della Vita);
- LM in Matematica (macroarea PE – Dip. Matematica e geoscienze);
- L in Economia, commercio internazionale e mercati finanziari (macroarea SSH – Dip. Scienze economiche, aziendali, matematiche e statistiche);
- LM inter-ateneo in Studi storici dal medioevo all’età contemporanea (macroarea SSH – Dip. Studi umanistici).

Le audizioni erano state svolte nel corso del mese di giugno 2015, con l’obiettivo di dare indicazioni ai Corsi di Studio per il miglioramento continuo. Si è trattato quindi di incontri a carattere anche “formativo”, finalizzati, soprattutto, a identificare, insieme ai soggetti coinvolti, le possibili azioni di miglioramento.

In tale occasione di prima sperimentazione della metodologia, il NdV aveva ritenuto opportuno svolgere le audizioni autonomamente senza il coinvolgimento del PQ nei gruppi di audizione. La Presidente del PQ era stata invitata a partecipare all’incontro preliminare con la Governance e i Direttori dei Dipartimenti coinvolti nel piano audizioni. Nel corso del mese di settembre, il NdV aveva poi avviato alcuni incontri di restituzione per gli stessi CdS oggetto delle audizioni, con lo scopo di acquisire un feedback dalle strutture didattiche interessate e di rilevare il grado di recepimento della cultura della qualità, individuando le eventuali criticità del sistema di AQ attivato.

Per completare il Piano di audizioni avviato nel 2015, nei primi mesi del 2016 il NdV ha stabilito di svolgere le audizioni coinvolgendo un corso per ognuno dei 6 Dipartimenti che non erano stati visitati nel 2015. In particolare, i corsi

*individuati sono stati:*

- *LM in Biotecnologie Mediche (macroarea LS – Dip. Scienze della vita)*
- *L in Fisica (macroarea PE – Dip. Fisica)*
- *LM in Ingegneria Navale (macroarea PE – Dip. Ingegneria e architettura)*
- *LMCU in Medicina e Chirurgia (macroarea PE)*
- *L in Scienze Internazionali e Diplomatiche (sede di Gorizia - macroarea SSH – Dip. Scienze politiche e sociali)*
- *LMCU in Giurisprudenza (macroarea SSH – Dip. Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione).*

*In tale occasione, il NdV ha deciso di verificare la disponibilità del PQ a prendere parte alle audizioni, seguendo le procedure definite dal NdV, al fine di affiancare il gruppo di lavoro del NdV e condividere la metodologia di lavoro. Il PQ ha ritenuto comunque opportuno, proprio per la valenza formativa di questo percorso, partecipare con i propri componenti in qualità di osservatori, con l'idea di condividere in un momento successivo gli esiti degli incontri e favorire così il graduale coinvolgimento del PQ nell'ambito delle audizioni dei CdS.*

*Per quanto riguarda gli esiti delle audizioni si rimanda alla trattazione più approfondita riportata nell'allegato "Report audizioni 2016" e al capitolo 2 della presente relazione.*

*Il NdV sottolinea alcuni elementi che sono emersi dalle audizioni di vari CdS:*

- (1) la necessità di documentare costantemente le consultazioni con le organizzazioni rappresentative del mondo delle professioni e dei servizi;*
- (2) l'adesione a corrette modalità di compilazione delle schede SUA-CdS;*
- (3) il coinvolgimento degli studenti attraverso la loro effettiva partecipazione alle commissioni paritetiche;*
- (4) un efficace recepimento da parte dei CdS delle indicazioni provenienti dalle commissioni paritetiche attraverso modalità strutturate di 'presa in carico' delle criticità emerse;*
- (5) la necessità di migliorare i servizi di stage e l'incontro con le realtà produttive;*
- (6) la tempestiva azione volta a risolvere specifiche criticità relative a insegnamenti caratterizzati da livelli molto bassi di soddisfazione da parte degli studenti.*

*Il NdV raccomanda al PQ di monitorare la situazione affinché nei Dipartimenti si dia avvio agli opportuni interventi che consentano di risolvere le criticità segnalate.*

*Vista l'efficacia dell'azione formativa rappresentata dalle audizioni, testimoniata dai positivi riscontri da parte dei CdS interessati e dal feedback del PQ, il NdV ritiene indispensabile proseguire con l'attività di audizione dei CdS, e ritiene altresì importante farlo in collaborazione con i membri del PQ, in modo da facilitare il necessario raccordo tra NdV e PQ e da permettere al PQ di avere tempestiva contezza di eventuali criticità rilevate.*

#### **1A) - ATTRATTIVITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA**

##### **1. Elementi distintivi dell'offerta formativa rispetto al contesto di riferimento (regionale, nazionale o internazionale) e punti di forza**

*Come si evince dal Piano strategico 2013-2015, l'offerta formativa – a partire da quella dell'a.a. 2014/15 – è stata progettata secondo precisi principi di sostenibilità e stabilità, di massima valorizzazione delle competenze presenti nell'Università di Trieste, di coordinamento con l'Università di Udine e con la SISSA per la creazione di un sistema universitario regionale e di creazione di percorsi di formazione completi fino al III livello.*

*Al momento della definizione dell'offerta formativa per l'a.a. 2016/17 il Piano strategico di Ateneo per il triennio 2016-2018, che declinerà in dettaglio gli obiettivi dell'istituzione, è ancora in corso di predisposizione, ma gli Organi Accademici hanno ritenuto che alcuni obiettivi strategici per l'Offerta formativa che l'Ateneo si era posto per il triennio 2013-2015 dovessero essere perseguiti anche nel prossimo triennio. Tra questi:*

- *incrementare l'efficacia e l'efficienza dei corsi di studi, sia in termini di risposta alla domanda di formazione, sia in termini di quantità di laureati che conducano a termine positivamente il loro percorso di studi;*
- *proseguire con la collaborazione tra gli Atenei regionali al fine di creare un'offerta diversificata e integrata, frutto di una vera concertazione a livello regionale;*
- *potenziare l'attrattività dell'Ateneo (per altro già alta rispetto agli standard italiani) nei confronti di studenti stranieri,*

*anche con l'offerta di corsi di studi interamente in lingua inglese.*

*Anche per l'a.a. 2016/17 la programmazione dell'offerta formativa dell'Università di Trieste è stata messa a punto secondo lo schema di ripartizione delle discipline proposto dai settori ERC (European Research Council).*

*L'offerta formativa dell'Università di Trieste è rappresentata da poco più di 60 corsi. In particolare, per garantire un'offerta formativa compatibile con le risorse di docenza di ruolo disponibili, l'Ateneo ha realizzato negli ultimi anni una progressiva razionalizzazione dei corsi di studio, anche in un'ottica di offerta regionale. Dai 72 corsi di studio offerti nell'a.a. 2011/12, si è passati ad una programmazione di 62 corsi sia per il 2015/16, sia per il 2016/17.*

*In questo panorama, i corsi di studio da attivare per l'a.a. 2016/17 in convenzione con gli altri due Atenei della Regione Friuli Venezia Giulia sono 15 in totale: 6 con sede amministrativa presso l'Università di Trieste (5 inter-ateneo con l'Università di Udine, 1 in convenzione didattica con la SISSA), 4 con sede amministrativa presso l'Università di Udine, 4 corsi di laurea dell'area sanitaria con sede ad anni alterni presso l'Università di Trieste e quella di Udine.*

*Da segnalare che, a partire dall'a.a. 2016/17 è stata definitivamente assegnata la sede amministrativa alle 4 lauree magistrali di area umanistica che, fino all'a.a. 2015/16 prevedevano l'attivazione ad anni alterni.*

*Il Ndv si augura che questo possa accadere in tempi brevi anche per i 4 corsi di laurea dell'area sanitaria.*

*A questi si aggiungono 7 corsi di studio in convenzione con Atenei stranieri per il doppio titolo.*

*Coerentemente con l'obiettivo di potenziare l'attrattività dell'Ateneo nei confronti di studenti stranieri, sono previste 2 lauree magistrali offerte interamente in lingua inglese e ulteriori 4 lauree magistrali e 2 lauree triennali che prevedono l'attivazione di percorsi in lingua inglese.*

*Si può osservare che più del 60% dei corsi offerti dall'Università di Trieste per l'a.a. 2016/17, presenta elementi distintivi rispetto al contesto regionale o macroregionale (40 su 62).*

*In particolare, vi sono 33 CdS unici in regione, 5 unici nel triveneto e 2 (Ingegneria navale L e LM) presenti in meno di 5 sedi nazionali.*

*Soltanto 11 CdS risultano essere presenti in entrambi gli Atenei regionali, insistendo sulla stessa classe e presentando la stessa denominazione. Nei 3 casi dell'area medico-sanitaria caratterizzati dalla programmazione nazionale degli accessi, la duplicazione è ampiamente giustificata dall'elevata attrattività. Dei restanti 8, si segnala una laurea magistrale di area economica con una scarsa attrattività e un trend degli iscritti in calo negli ultimi 3 anni. Su questo CdS il Dipartimento è intervenuto per il 2016/17 con una riprogettazione del corso.*

*Il NdV raccomanda di monitorare l'effetto di tale riprogettazione sull'attrattività del CdS e di monitorare l'andamento di tutti i corsi di recente o nuova istituzione.*

*In generale, il NdV ritiene che l'offerta formativa dell'Ateneo triestino sia comunque caratterizzata da una buona differenziazione rispetto ai competitor presenti sul territorio regionale e macroregionale, e da interessanti iniziative di collaborazione con gli altri due Atenei regionali che stanno cominciando a delineare un sistema regionale integrato dell'alta formazione. Il NdV ritiene che esistano margini per un'ulteriore armonizzazione e rafforzamento dell'offerta formativa in alcune aree disciplinari, quali ad esempio quelle di ingegneria, economia e umanistica, attraverso sinergie tra le Università regionali (per il dettaglio dei CdS simili a livello regionale si veda la tabella allegata alla relazione del PQ).*

## *2. Dati sul trend degli iscritti*

*Tenuto conto delle caratteristiche dell'offerta formativa, il NdV ha analizzato i dati relativi all'andamento delle iscrizioni al I anno al fine di individuare punti di forza e eventuali criticità in termini di attrattività dei corsi.*

*L'analisi tiene conto sia del trend nell'ultimo triennio, sia del confronto tra il numero degli iscritti al I anno nell'a.a. 2015/16 con le numerosità minime e massime previste per la classe, nel caso dei corsi ad accesso libero, o con l'utenza prevista, nel caso dei corsi ad accesso programmato (dati sugli iscritti ricavati dal DWH di ESSE3 – applicativo carriera studenti e dati ANVUR-ANS; vedi Grafici trend iscritti).*

*I dati ANVUR mostrano che negli anni passati abbiamo assistito ad un costante calo degli immatricolati, che sono passati da 2.625 (2012/13) a 2.552 (2013/14) per poi scendere ancora a 2.409 (2014/15). I dati sugli iscritti mostrano un trend analogo, con il numero di iscritti che è passato da 17.159 (2012/13) a 16.368 (2013/14) per poi scendere ancora a 15.351 (2014/15).*

*Analizzando i dati relativi allo stesso periodo derivati dalle banche dati interne dall'Ateneo, si osserva un trend analogo: per quanto riguarda le lauree triennali, gli immatricolati sono passati da 2.660 nel 2012/13, a 2.602 nel*

2013/14, con un calo più repentino a 2.344 nel 2014/15. Stesso trend per gli ingressi alle lauree magistrali: 1.005 (2012/13), 956 (2013/14) a 843 (2014/15) con una ripresa nell'a.a. 2015/16 con 908 immatricolati.

I dati disaggregati sugli iscritti, mostrano un calo da 13.648 (2012/13) a 13.297 (2013/14) a 12.749 (2014/15) nelle lauree triennali e magistrali a ciclo unico, da 3.044 (2012/13) a 2.817 (2013/14) a 2.651 (2014/15) nelle lauree magistrali.

Nell'ultimo anno accademico (2015/16), per cui sono disponibili dati interni ancora non pienamente consolidati si registra un numero di immatricolati pari a 3.906 (2.550 nelle lauree triennali, 908 nelle lauree magistrali e 448 nelle lauree a ciclo unico), con una inversione del trend e un lieve aumento delle immatricolazioni nelle lauree triennali e magistrali. Il numero di iscritti è pari a 15.467 (8.972 nelle lauree triennali, 2.554 nelle lauree magistrali, 3.459 nelle lauree a ciclo unico, 482 nelle lauree con vecchio ordinamento), quindi ancora in lieve diminuzione rispetto all'a.a. 2014/2015.

La diminuzione negli iscritti osservata negli anni passati (-10,5% dal 2012/13 al 2014/15) non appare in linea con il dato medio nazionale (-4,4% sul triennio) e dell'area geografica (-2,8%) negli stessi anni accademici, e indica un fenomeno che deve essere affrontato con decisione, come già segnalato dal precedente NdV.

L'Ateneo si è attivato a questo proposito, monitorando l'azione dei Dipartimenti in relazione alla loro offerta formativa e sottoponendo tale offerta a un controllo preventivo, finalizzato anche ad affrontare il calo nelle immatricolazioni e nelle iscrizioni (delibere CdA 1/10/2015, 18/11/2015, 26/2/2016). Appare confortante l'inversione di tendenza nelle immatricolazioni osservata nell'anno accademico 2015/2016, ma si rileva al contempo un nuovo calo degli iscritti rispetto all'anno accademico precedente, calo che deve essere oggetto di approfondimento e di intervento tempestivo e deciso, anche per le sue conseguenze potenziali per la sostenibilità del bilancio di Ateneo.

A tale proposito il NdV invita l'Ateneo a verificare la situazione relativa agli abbandoni e a monitorare, per ciascun CdS, l'andamento delle carriere allo scopo di attivare eventuali azioni di accompagnamento e tutorato.

Per quanto riguarda alcuni aspetti che necessitano di maggiore attenzione, il NdV osserva che, nell'anno accademico 2015/2016, si registrano marcati cali degli iscritti nei CdS magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza, triennale in Scienze Politiche e dell'Amministrazione, triennale in Scienze dell'Educazione (non completamente giustificato dall'introduzione del numero chiuso). Rimane non incoraggiante la situazione di quasi tutte le lauree magistrali in Ingegneria, che continuano a presentare un basso numero di iscritti. E' necessario verificare se questo calo sia dovuto all'entrata nel mondo del lavoro dei laureati alla triennale o se invece ad un passaggio ad altra università. Da monitorare anche la situazione di altri CdS il cui numero di iscritti è vicino alla soglia minima, come la laurea magistrale in Scienze Economiche. Più in generale, molti CdS dell'Ateneo mostrano un potenziale piuttosto ampio di miglioramento dell'efficienza (i.e., aumento potenziale iscritti).

Il NdV consiglia di svolgere analisi in profondità e azioni di verifica atte a comprendere le specifiche ragioni del calo degli iscritti nei diversi Corsi di Studio e il permanere della situazione non incoraggiante relativa ad alcuni CdS magistrali. Invita inoltre l'Ateneo a mettere in atto tempestivamente azioni efficaci volte a riportare il calo degli iscritti a percentuali almeno in accordo con il dato nazionale, azioni che dipenderanno dalle specifiche criticità evidenziate nei vari CdS. Suggerisce di esaminare con attenzione le modalità di introduzione del numero chiuso, al fine di non scoraggiare preventivamente la partecipazione alla selezione di un'ampia platea di studenti interessati, in modo da temperare l'esigenza di contenimento degli iscritti in alcuni CdS con la necessità di non perdere studenti potenzialmente preparati e interessati ai CdS dell'Ateneo.

Per i corsi che registrano incrementi significativi, quali ad esempio quelli del Dipartimento di Fisica, che ha visto quasi un raddoppio di immatricolati rispetto alla numerosità massima della classe, o quelli come Geoscienze che registrano un lieve ma significativo aumento, o come quelli del Dipartimento di Scienze della Vita che mostrano una buona tenuta, il NdV raccomanda di verificare se tale attrattività permanga nel tempo o se, eventualmente, si verificano consistenti fenomeni di abbandono. Nel caso di aumento degli iscritti stabile nel tempo, l'Ateneo dovrà attivarsi per mantenere le condizioni necessarie a supportare tale incremento.

### 3. Bacino di provenienza delle immatricolazioni

Gli indicatori ANVUR sulla provenienza degli immatricolati provenienti da altre Regioni indicano una buona attrattività dei CdS triennali dell'Ateneo, mentre la situazione è meno incoraggiante (anche se piuttosto eterogenea) nel caso dei CdS Magistrali, dove in almeno otto casi l'attrattività nei confronti di laureati provenienti da altri Atenei è limitata, a

fronte di altri CdS che risultano essere molto attrattivi. Anche in questo caso, il NdV suggerisce all'Ateneo di monitorare con attenzione la situazione e di promuovere meglio la propria offerta formativa magistrale presso studenti triennalisti di altri Atenei, oltre a proseguire e rafforzare le azioni di orientamento alla scelta della laurea magistrale dedicate ai propri studenti.

Secondo gli indicatori ANVUR, sono buoni i risultati riguardanti gli immatricolati con titolo straniero, confermando i positivi risultati dell'Ateneo sul versante dell'internazionalizzazione.

#### 4. Dati sugli abbandoni

Per quanto riguarda gli indicatori ANVUR di percorso, si nota un tasso di abbandoni dopo il primo anno generalmente in linea con i dati di altri CdS nazionali e nella stessa area geografica, anche se la comparazione evidenzia alcuni casi che necessiterebbero di un monitoraggio.

L'indice di abbandono dopo N+1 anni evidenzia nove casi, distribuiti tra lauree triennali e magistrali, in cui la comparazione con il dato nazionale e nella stessa area geografica dovrebbe suggerire un approfondimento della situazione.

#### 5. Durata degli studi

Non considerando le classi di laurea non più attive in Ateneo, la durata media degli studi (dati Cruscotto Atenei ANS) è in linea con il dato nazionale, sia per quanto riguarda le classi di laurea triennali sia in relazione a quelle magistrali. Si segnalano solo 6 casi (4 classi triennali, 1 classe magistrale a ciclo unico, 1 magistrale) con una durata media superiore di 6 mesi alla media nazionale.

### 1B) - SOSTENIBILITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

#### 1. Indicatore DID

Come risulta dal paragrafo 3.d della Relazione del PQ, e come già richiamato nella Relazione del NdV 2015, per quanto riguarda la sostenibilità della didattica in termini di insegnamenti erogati, l'Ateneo ha sviluppato la propria programmazione didattica degli ultimi anni accademici mantenendosi, con un discreto margine, al di sotto della quantità massima di didattica assistita erogabile, sia applicando i criteri di calcolo previsti dall'Allegato E del DM.17/2010 (così detto fattore H), sia secondo i nuovi criteri di calcolo previsti dal DM.47/2013 e dal successivo DM.1059/2013 (cosiddetto fattore DID) a partire dall'a.a.2013/14.

Tenuto conto del confronto tra totale delle ore che l'Ateneo intende erogare (77.783) e il numero massimo di ore erogabili (86.502), nonché della percentuale di ore da erogare a contratto (22,5% corrispondenti in valore assoluto a 14.312 ore), che risulta inferiore al limite massimo del 30%, non si rilevano particolari criticità su questo aspetto. Per quanto riguarda le qualità degli insegnamenti da erogare, va segnalato che nelle ore di didattica sono state programmate anche ripetizioni di lezioni a piccoli gruppi, laddove ritenuto necessario in considerazione della tipologia di lezione (sostanzialmente in alcuni casi di attività di tipo laboratoriale) e delle strutture o delle strumentazioni a disposizione.

#### 2. Presenza e qualità di attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, ecc.) in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Il NdV rileva inoltre che, nell'ambito della SUA-CdS 2016, l'Ateneo, richiedendo la modifica di ordinamento, ha formalizzato l'introduzione della modalità di svolgimento "blended" per 5 corsi di studio, a consolidamento dei progetti avviati in occasione della programmazione triennale 2013/15.

Il NdV ritiene che l'attivazione di questa nuova modalità, seppur in fase sperimentale, alla luce degli obiettivi pianificati dalla programmazione triennale 2013/2015, costituisca per l'Ateneo un potenziamento dell'offerta formativa. L'impiego delle nuove tecnologie nella didattica, oltre a innovare i metodi dell'insegnamento e dell'apprendimento, dimostra da parte dell'Ateneo un serio impegno nei confronti degli studenti che hanno particolari esigenze, come gli studenti lavoratori.

#### 3. Rapporto studenti-docenti, anche con riferimento allo svolgimento sistematico delle attività di ricevimento studenti e

*alla supervisione individualizzata delle tesi di laurea*

*Il NdV ritiene che i dati disponibili provenienti dal Profilo laureati 2015 Almalaurea (soddisfazione rapporto con docenti) e dall'item D10 relativo alla disponibilità docenti del questionario attività didattiche, siano molto soddisfacenti e non evidenzino particolari criticità nella qualità del rapporto docenti- studenti.*

#### *4. Eventuali criticità nel mantenimento delle soglie minime di personale docente previste dalle norme sull'accREDITAMENTO*

*Come dichiarato nel Piano strategico 2013-2015, per quanto riguarda le risorse di docenza, l'Ateneo si è impegnato a progettare l'offerta formativa anche secondo un principio di sostenibilità e stabilità focalizzato sugli anni accademici fino al 2018/19.*

*Già a partire dall'offerta formativa per l'a.a. 2014/15, le risorse di docenza indicate nella SUA-CdS erano quelle previste a regime dal DM.1059/2013, anche per i corsi di studio di nuova istituzione.*

*Per quanto riguarda inoltre la possibilità di ricorrere all'utilizzo, nell'ambito della docenza di riferimento, dei docenti a contratto come previsto dagli artt.2 e 3 del DM.194 del 27/3/2015, l'Ateneo aveva stabilito di non avvalersene per l'a.a. 2015/16 (Delibera SA 18/03/2015) poiché il Piano dell'Offerta formativa per l'a.a. 2015/2016, al momento della pubblicazione del DM, era stato già predisposto e approvato. Il Senato Accademico aveva espresso l'orientamento di valutare l'utilizzo della docenza ex DM. 194/2015 all'interno del Piano dell'Offerta formativa per l'a.a.2016/2017. L'Ateneo, nell'ambito della definizione dell'Offerta formativa per l'a.a. 2016/17, ha quindi stabilito (Delibera SA 17/02/2016) di autorizzare l'utilizzo come docenza di riferimento dei docenti ai quali siano attribuiti contratti nelle modalità previste dal D.M. 194/2015 per due corsi di studio che ne avevano richiesto l'impiego. Ciò è avvenuto, in particolare, nel corso di laurea in Fisica che ha ritenuto di inserirli prudenzialmente come docenti di riferimento "in soprannumero" in considerazione dell'elevato aumento di iscrizioni registrato nell'a.a. 2015/16 e in vista dell'applicazione ex post del parametro W. Quanto al corso di laurea magistrale in Ingegneria clinica la scelta è legata alla necessità di facilitare il passaggio del corso da inter-ateneo con l'Università degli Studi di Padova a monoateneo già con l'a.a. 2016/17.*

*Come emerge dall'analisi del PQ, la composizione dei docenti di riferimento è adeguata per tutti i Corsi di Studio in termini di numerosità, ruolo e SSD-tipologia di attività formativa, pertanto risultano rispettati i requisiti di docenza per tutti i Corsi di Studio previsti nell'offerta formativa dell'a.a.2016/17.*

*Per sostenere a regime l'offerta formativa per l'a.a. 2016/17, l'Ateneo utilizza complessivamente come docenti di riferimento 531 docenti di cui 508 appartenenti ai ruoli dell'Ateneo, 19 di ruolo presso Atenei convenzionati (per corsi inter-ateneo) e 4 docenti a contratto ai sensi del D.M. 194/2015. Dei 508 impiegati come docenti di riferimento per 30 è prevedibile il pensionamento nel triennio 2016-2018 e ulteriori 17 sono ricercatori a tempo determinato. Inoltre 14 docenti dell'Ateneo sono impiegati come docenti di riferimento in corsi inter-ateneo attivati presso altre sedi.*

*Al momento della chiusura della SUA-CdS 2016 i docenti di ruolo dell'Ateneo ammontano a 676, pertanto risultano al momento non impiegati come docenti di riferimento 154 docenti. Di questi 6 sono attualmente in aspettativa per altro incarico, e per 34 si prevede possano uscire per pensionamento nel triennio 2016-2018.*

*In termini numerici, pertanto, la situazione appare sostenibile nel prossimo triennio. Il CdA ha condotto un'analisi delle esigenze a livello di SSD nell'ambito della programmazione delle assunzioni di personale docente, tenendo conto delle situazioni cosiddette di "sofferenza didattica" dovute all'assenza di docenti di ruolo in settori per i quali è prevista l'erogazione di insegnamenti.*

*Secondo il NdV l'analisi puntuale sulla sostenibilità della didattica richiamata nella Relazione del PQ rileva che gli organi di governo dell'Ateneo dimostrano una rigorosa attenzione nei confronti della stabilità della propria offerta formativa, monitorando soprattutto il contingente dei docenti di riferimento. L'attenta verifica del dato sui pensionamenti e sulle "sofferenze didattiche" costituisce un elemento decisivo nella prospettiva di una programmazione funzionale tesa a favorire nel modo più efficace ed efficiente possibile il consolidamento e il rafforzamento dell'offerta formativa predisposta.*

*Il NdV ritiene pertanto che gli organi di governo dell'Ateneo si stiano muovendo in un'ottica di programmazione adeguata a favorire il più possibile il mantenimento e il rafforzamento dell'offerta formativa esistente. Raccomanda però di verificare che, nell'ambito dei vari Dipartimenti, si utilizzino criteri di quantificazione della sofferenza didattica omogenei, condivisi, e pienamente giustificabili, in modo da evitare incongruenze e inefficienze nella programmazione, che andrebbero a scapito dell'interesse generale dell'Ateneo.*

## 1C) - COERENZA TRA DOMANDA DI FORMAZIONE ESPRESSA DAL SISTEMA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO, OBIETTIVI FORMATIVI DICHIARATI DAI CDS E RISULTATI DI APPRENDIMENTO PREVISTI

### 1. Consultazioni delle Organizzazioni Rappresentative della Produzione e delle Professioni

Nel 2014, il PQ ha pubblicato e diffuso tra i Coordinatori dei CdS un documento di LG per la consultazione delle Organizzazioni Rappresentative della Produzione e delle Professioni e un modello di questionario da inviare a gli enti per la rilevazione della coerenza tra domanda di formazione e obiettivi formativi dei corsi di studio (<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-1714>).

Le linee guida sono state aggiornate dal PQ nel gennaio 2016 in concomitanza con l'avvio dell'azione di miglioramento delle consultazioni prevista nel piano di azioni 2016. Il PQ ha inoltre promosso la somministrazione di un questionario online indirizzato agli enti e alle aziende per raccogliere indicazioni sull'offerta formativa dell'Ateneo e fornire quindi ai CdS alcuni elementi da approfondire in autonomi momenti successivi di consultazione.

I Coordinatori dei CdS e i destinatari del questionario sono stati quindi invitati ad una tavola rotonda, organizzata dal PQ in collaborazione con l'US QSV e l'ufficio ILO dell'Ateneo, dal titolo "Università, lavoro e competenze: verso un'offerta formativa più efficace" con un duplice obiettivo: da un lato offrire ai Dipartimenti che progettano i CdS una panoramica degli strumenti di analisi disponibili per realizzare un servizio formativo che soddisfi le aspettative della collettività, dall'altro rendere i rappresentanti del mondo del lavoro più consapevoli dell'importanza del contributo che possono dare alla progettazione di percorsi formativi efficaci e di qualità.

Il PQ ha quindi avviato un'analisi delle consultazioni presenti nella SUA-CdS 2015, esaminando la modalità e cadenza delle consultazioni, la tipologia di enti consultati e i risultati, per evidenziare criticità e best practice. L'analisi è stata presentata all'incontro illustrativo della SUA-CdS 2016, al fine di fornire ulteriori strumenti di miglioramento ai corsi di studio per l'aggiornamento delle consultazioni. Alcune delle carenze riscontrate erano in parte ricollegabili all'impossibilità di aggiornare le consultazioni in SUA-CdS se non ricorrendo ad una modifica di ordinamento. Il problema è stato superato in SUA-CdS 2016 con l'introduzione di un quadro per l'aggiornamento annuale delle consultazioni (A1.b).

Il NdV rileva che, in linea generale, i CdS hanno fatto un significativo sforzo per consultare le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni (si veda tabella allegata tipologia enti consultati), anche se è evidente l'eterogeneità tra i CdS in relazione alle attività messe in atto, con alcune realtà che hanno strutturato un sistema di consultazioni molto efficace e altre realtà in cui le consultazioni sono state sporadiche o comunque parziali. Gli esiti delle consultazioni sono stati in genere utilizzati nella progettazione dell'offerta formativa, anche se questo è avvenuto in grado disomogeneo tra i vari CdS.

Il NdV segnala una serie di aspetti, che andrebbero opportunamente affrontati anche attraverso l'azione di sensibilizzazione e continuo accompagnamento da parte del PQ. Si vedano, a questo proposito anche le relazioni sugli audit realizzati dal precedente NdV, che hanno fornito indicazioni convergenti rispetto all'analisi delle schede SUA CdS da parte dell'attuale NdV.

1. Non sempre la platea dei soggetti consultati è sufficientemente ampia e/o rappresentativa del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni potenzialmente connesso ai CdS. Troppo raramente le consultazioni riguardano realtà nazionali e internazionali per tendere invece a focalizzarsi su realtà locali (che peraltro devono essere adeguatamente consultate e che, in alcuni casi, ma non in tutti, rappresentano attori molto importanti). Il NdV raccomanda una verifica puntuale, da parte di ogni CdS e del PQ, dell'adeguatezza della platea dei soggetti consultati e incoraggia il loro adeguamento ove necessario, specie per i CdS non stabilmente in connessione con ordini professionali di riferimento e privi di Comitato di Indirizzo o di altre forme consultive stabilmente strutturate.
2. La periodicità delle consultazioni non è sempre adeguata e i tempi di elaborazione dei dati raccolti appaiono, in alcuni casi, inspiegabilmente lunghi. Le consultazioni andrebbero sempre eseguite secondo la periodicità prevista dai CdS (e comunque almeno a intervalli pari alla durata del corso, sempre che non intervengano variazioni nel progetto del corso o nel contesto di riferimento tali da richiedere consultazioni più frequenti) e i dati dovrebbero essere tempestivamente elaborati. In caso di inadempienza, il PQ dovrebbe avere il ruolo di sollecitare i CdS a provvedere.
3. Non sempre gli esiti delle consultazioni sono riportati con precisione (a partire dalla percentuale dei rispondenti) e utilizzati appropriatamente per la definizione degli obiettivi e dell'offerta formativa. In taluni casi non appare chiaramente descritto il modo in cui gli esiti delle consultazioni sono stati utilizzati nella definizione o ridefinizione degli obiettivi e dell'offerta formativa. Anche in questo caso, sembra opportuno che il PQ solleciti i CdS a riportare gli esiti in

modo preciso e a chiarire in che modo i risultati hanno influito sulla definizione (o ridefinizione) degli obiettivi e del percorso formativo. Si suggerisce di prevedere, negli incontri che il PQ realizza con i CdS, un'attività di formazione specifica su questi aspetti, con l'analisi di alcuni casi concreti.

4. E' evidente una disomogeneità, anche nell'ambito di uno stesso Dipartimento, nelle modalità delle consultazioni (incontri, contatti telematici e telefonici, convegni, ecc.) e negli strumenti utilizzati (colloqui semi-strutturati, questionari), anche se si apprezza un parziale tentativo di standardizzazione tramite l'iniziativa del questionario proposto dal PQ. Tale iniziativa andrebbe incoraggiata ed estesa, se non altro per ricordare a chi realizza le consultazioni quali sono gli obiettivi imprescindibili delle consultazioni stesse e quali sono gli aspetti sui quali necessariamente devono avvenire le consultazioni. L'attuale eterogeneità nelle modalità e negli strumenti di consultazione delle organizzazioni rappresentative rafforza la necessità di chiarire bene ai responsabili dei CdS le finalità delle consultazioni stesse e la necessità di accertare la coerenza tra domanda di formazione e obiettivi dell'offerta formativa, nonché l'adeguatezza del percorso formativo dal punto di vista dei soggetti consultati.

5. Andrebbe richiesta la costante verbalizzazione degli incontri (non sempre questo è avvenuto nel passato) nonché la predisposizione e il caricamento degli allegati relativi alle consultazioni nella scheda SUA CdS (e non esclusivamente in altri repository di più difficile accesso).

## 2. Dati sugli sbocchi occupazionali dei laureati

Quanto all'aspetto degli esiti occupazionali, poiché l'Università degli Studi di Trieste ha aderito al Consorzio interuniversitario Almalaurea fin dal 1996, si dispone di un'ampia serie storica di dati sulla condizione occupazionale dei laureati.

I dati più aggiornati relativi alla condizione occupazionale ad un anno della laurea per ciascun corso di studio sono resi disponibili nel quadro C2 della SUA-CdS.

Il PQ ha inoltre predisposto un modello di questionario (<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-1715>) da utilizzare per la rilevazione delle opinioni degli enti/aziende che hanno ospitato studenti per stage/tirocinio, volto ad evidenziare i punti di forza e le aree di miglioramento nella preparazione dello studente.

Il modello proposto dal PQ contiene un set di domande che permettono di avere dei risultati sintetici sulla soddisfazione degli enti ospitanti e dovrebbe essere compilato dal tutor dell'ente/azienda al termine dello stage/tirocinio, in occasione della predisposizione della relazione finale sull'attività svolta durante lo stage/tirocinio. La procedura e il modello di questionario (non vincolanti in modo da essere più agevolmente integrati nelle procedure già utilizzate da ciascun Dipartimento per la gestione degli stage/tirocini) sono stati inviati, nel mese di marzo 2014 ai delegati dei Dipartimenti per la Didattica e per l'Orientamento in uscita, con l'invito all'utilizzo dall'a.a. 2013/14 e a inserire i risultati nel quadro C3 della SUA-CdS.

Il NdV rileva che i dati occupazionali più recenti (Almalaurea 2015) indicano, globalmente, un tasso di occupazione dei laureati provenienti dall'Ateneo di Trieste leggermente inferiore all'intera area del nord-est ma superiore al dato nazionale. Circa il 50% delle persone consultate ha iniziato a lavorare dopo la laurea, in linea con quanto è accaduto nel nord-est e a livello nazionale e poco più del 40% utilizza in grado elevato le competenze acquisite, anche in questo caso senza scostamenti significativi rispetto al nord-est e a livello nazionale.

Il NdV consiglia di tener conto adeguatamente degli indicatori occupazionali specifici per CdS nell'ambito delle attività di riesame annuale.

Documenti allegati:

- Relazione PQ 2016 - SAQ e sostenibilità offertaformativa2016-17 corretta.pdf [Inserito il: 15/07/2016 10:54]
- Grafici trend iscritti l'anno.pdf [Inserito il: 15/07/2016 10:55]
- AnalisiConsultazioniSUA15\_16\_TipologiaEntiConsultati.pdf [Inserito il: 15/07/2016 10:55]

## 2. Sistema di AQ a livello dei CdS

## CAPITOLO 2. - SISTEMA DI AQ A LIVELLO DEI CdS

Al fine di dare evidenza dello stato di maturazione del sistema di AQ a livello di Dipartimenti e Corsi di Studio, il NdV ha preso in esame:

1. le relazioni del PQ;
2. i risultati delle audizioni condotte dal precedente NdV;
3. i punti di attenzione proposti nelle linee guida per la relazione 2016.

Per quanto riguarda le audizioni, si rimanda al documento allegato che descrive la metodologia di analisi utilizzata dal NdV 2013-2016 e riporta gli esiti di dettaglio sui 6 CdS che sono stati oggetto di audizione.

### 2D) - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLO STUDIO

In questo sottocapitolo si fa riferimento alla Relazione del PQ – par. 4.a e 4.b e al grafico Soddisfazione servizi. L'Ateneo, attraverso le sue strutture, mette a disposizione degli studenti una serie di servizi d'informazione, assistenza e sostegno per facilitare il loro avanzamento negli studi.

In particolare, come descritto anche nei quadri B5 della SUA-CdS, è possibile ottenere informazioni su tali servizi consultando il sito web di Ateneo:

- **Orientamento in ingresso:** la struttura dell'Amministrazione dedicata ai servizi per l'orientamento in ingresso è l'Unità di staff Comunicazione e Relazioni esterne. Informazioni sul servizio offerto sono disponibili al link <http://www2.units.it/orienta/>
- **Orientamento in uscita:** Job placement e Sportello del Lavoro: l'Università si propone come soggetto attivo di politica del lavoro, sviluppando iniziative e attività progettuali che consentono di sostenere i giovani nella fase di transizione tra istruzione e impiego, anche con percorsi assistiti di accompagnamento al lavoro. Lo Sportello Lavoro è il servizio, allocato presso l'Ufficio Industrial Liaison Office e Placement, che si occupa delle attività di job placement e di orientamento in uscita (<http://www2.units.it/sportellolavoro/>).
- **Servizi per la mobilità internazionale:** la mobilità internazionale degli studenti è una attività di particolare rilevanza per l'Ateneo triestino e viene sostenuta con particolare attenzione: offre agli studenti italiani l'opportunità di arricchirsi culturalmente partecipando a corsi di studio ed effettuando tirocini all'estero e a quelli stranieri l'accoglienza nelle strutture accademiche locali. La struttura dell'Ateneo che si occupa della gestione della mobilità è l'Ufficio Mobilità internazionale (si veda lo schema che segue) che cura anche l'aggiornamento delle informazioni presenti sul sito <http://www2.units.it/internationalia/>.
- **Servizi on-line per gli studenti:** l'Ateneo mette a disposizione una serie di servizi per la gestione delle carriere studenti tramite il sistema Esse3 (<http://www.units.it/esse3/online/>): l'accesso tramite le credenziali fornite dall'Ateneo permette di gestire attività quali l'iscrizione ai test di ammissione, la procedura di immatricolazione, la presentazione del piano degli studi, l'iscrizione agli appelli d'esame, la presentazione della domanda di laurea, la stampa di certificati, la compilazione dei questionari relativi alle opinioni sulle attività didattiche e sui servizi. L'Ateneo mette inoltre a disposizione il servizio di posta elettronica che costituisce il canale di comunicazione istituzionale tra Ateneo e Studenti (<http://www.units.it/studenti/mailservers/index.php/from/studenti?posta=studenti>).
- **Servizi per l'orientamento in itinere:** Le strutture didattiche svolgono attività di assistenza e orientamento degli studenti in itinere attraverso i tutor. Informazioni più dettagliate sulle iniziative di orientamento in itinere specifiche dei diversi corsi di studio sono disponibili nel quadro B.5 della scheda SUA-CdS.
- **Servizio bibliotecario:** sul sito di Ateneo sono inoltre disponibili informazioni sui servizi offerti dal Sistema bibliotecario di Ateneo (<http://www.biblio.units.it/>).
- **Altri servizi:** L'Ateneo di Trieste offre ulteriori servizi rivolti a tutti gli studenti (linguistici; informatici; specifici per gli studenti diversamente abili,...) la cui descrizione è disponibile alla pagina: <http://www.units.it/servizi/index.php/from/studenti>. Inoltre, tutti gli studenti possono usufruire dei servizi (abitativi, mensa e attività ricreative e di aggregazione, assistenza sanitaria e consulenza psicologica) erogati dall'Agenzia Regionale per il Diritto agli Studi Superiori del Friuli Venezia Giulia (ARDISS <http://www.ardiss.fvg.it/>). Infine, tutti gli studenti possono usufruire delle attività sportive organizzate dal Comitato Universitario per lo Sport (<http://www2.units.it/comitatosport>).

*Il PQ, al fine di sperimentare la modalità e lo strumento di rilevazione, ha stabilito di avviare nel corso dell'a.a. 2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti sul corso di studio, sulle strutture e le prove d'esame previste dal sistema AVA (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) sebbene tale rilevazione non sia ancora stata resa obbligatoria per gli Atenei.*

*A partire dalle schede 2-4 proposte dall'ANVUR, il Presidio ha elaborato due nuovi questionari, da somministrare online nella sezione "Questionari" dei servizi online di Esse3, ampliando la parte A relativa alla soddisfazione per l'esperienza complessiva del corso di studio alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e ai servizi di contesto offerti dalla città (vedi allegato 1). Il PQ ha ritenuto quindi di consultare in proposito il Direttore Generale per individuare l'elenco dei servizi da sottoporre a valutazione.*

*Per quanto riguarda l'obbligatorietà di tali questionari, al momento non esiste nell'applicativo Esse3 un evento di carriera cui vincolare la compilazione dei questionari, ma soltanto la possibilità di vincolare la compilazione con un evento cosiddetto di "post login". In sostanza lo studente, entrando nella pagina dei servizi online di ESSE3 si troverebbe obbligato a compilare tutti i questionari previsti per poter accedere a qualsiasi ulteriore funzione dei servizi online. Il PQ ha ritenuto che, all'avvio della prima rilevazione, tale ipotesi avrebbe potuto infastidire i compilatori ed ha pertanto stabilito di avviare i questionari, per il primo anno sperimentale, senza vincolo.*

*La rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni; la finestra di compilazione si è chiusa il 31 luglio 2015.*

*Sono stati complessivamente raccolti 1.287 questionari compilati (sono 1.048 gli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato complessivamente più del 50% delle lezioni nel 2013/14), pari a una copertura complessiva del 7,6%. In ogni caso, tra i Corsi di Laurea presenti nell'offerta del 2013/14, solo uno non presenta alcun questionario compilato. I risultati delle rilevazioni sono stati resi disponibili dal PQ sulle pagine di Ateneo dedicate alla Qualità della didattica e dei servizi di supporto nella sezione Risultati delle rilevazioni*

*(<https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>).*

*Il basso livello di copertura riscontrato si spiega naturalmente con l'assenza di obbligo alla compilazione. Il PQ ha previsto quindi tra le sue azioni 2016 l'obiettivo di intervenire nell'ambito dell'indagine sulla qualità percepita dei servizi e delle strutture al fine di migliorare la copertura e l'informatività del questionario nonché di promuovere l'utilizzo dei risultati dei questionari per il miglioramento della didattica e dei servizi.*

*Poiché nella prima sperimentazione di somministrazione online del questionario (febbraio-luglio 2015) sono state riscontrate criticità quali la bassa copertura della rilevazione e la risposta da parte di un campione autoselezionato (e quindi non rappresentativo) di studenti, legate al fatto che la compilazione era facoltativa, si è stabilito di rendere obbligatoria l'indagine sugli studenti iscritti per l'a.a. 2015/16, utilizzando l'evento di post-login previsto nel sistema ESSE3 e limitando il periodo di rilevazione ai mesi di agosto/settembre 2016.*

*Il NdV rileva l'opportunità e l'utilità di realizzare una rilevazione della valutazione dei servizi da parte degli studenti, anche per disporre di un necessario feedback sulla qualità dei servizi da parte dell'utenza direttamente interessata. Il basso livello di copertura dell'indagine già eseguita rende di fatto impossibile trarre conclusioni significative. Dopo aver posto rimedio al problema del basso tasso di rispondenti, il NdV ritiene però molto importante acquisire queste valutazioni che, insieme ad altri indicatori relativi alla performance (ad es. tempi di completamento delle pratiche) dovrebbero andare a costituire un insieme di indicatori indipendenti della valutazione dei servizi offerti dall'Ateneo. Indicatori che andrebbero però sempre letti in chiave comparativa, quindi in relazione a quello che accade in altri Atenei della stessa area geografica e in relazione al dato nazionale.*

## **2E) - ADEGUATEZZA DELLA DOTAZIONE INFRASTRUTTURALE E TECNOLOGICA DEDICATA**

*In questo sottocapitolo si fa riferimento alla Relazione del PQ – par. 3.b e 4.b e al grafico Soddisfazione aule.*

*Il PQ nella sua relazione segnala che nei quadri B4 delle diverse schede SUA sono descritti in modo esaustivo le aule, i laboratori, le sale di lettura a disposizione di ciascun CdS, con indicazione dei posti/delle postazioni e delle eventuali dotazioni tecnologiche nonché i collegamenti ai siti delle biblioteche di riferimento dei CdS considerati.*

*Sulla base delle informazioni inserite nella SUA-CdS, il PQ ha confrontato la disponibilità di posti aula, di posti lettura e di laboratori informatici con l'utenza potenziale, verificando a livello macro, con un criterio di tipo quantitativo, che dal punto di vista dimensionale le strutture dell'Ateneo consentono di sostenere il complesso dell'offerta formativa per l'a.a. 2016/17.*

*Il PQ segnala inoltre che l'Amministrazione ha avviato nei primi mesi del 2016 una mappatura delle aule didattiche e*

*dei laboratori per didattica dal punto di vista dei parametri di sicurezza al fine di individuare le priorità di intervento da iniziare nel corso dell'estate. Tra gli obiettivi organizzativi presenti nel Piano della performance integrato 2016, è previsto in capo all'US Prevenzione e protezione il "Censimento, indagine e valutazione del rischio aule e laboratori didattici in previsione dei sopralluoghi CEV", con lo scopo di arrivare ad una classificazione delle aule e dei laboratori didattici, nonché di definire un piano di interventi di adeguamento per almeno il 50% degli spazi mappati.*

*Per quanto riguarda la valutazione delle strutture per la didattica da parte degli studenti, il NdV rileva che il PQ abbia condotto un'analisi soddisfacente. Ritiene altresì che sarebbe opportuno avere, anche per l'adeguatezza delle infrastrutture della didattica e della ricerca, la rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti con un numero significativo di questionari.*

Documenti allegati:

- AudizioniNV2016.pdf [Inserito il: 14/07/2016 14:34]

### **3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi**

#### **Parte secondo le Linee Guida 2014**

##### **1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni**

###### **PREMESSA**

*Questa relazione si basa sui dati forniti dall'Unità di staff Qualità, Statistica e Valutazione dell'Università di Trieste e sul documento predisposto dal Presidio della Qualità (di seguito PQ).*

*In passato la relazione prodotta dal Nucleo di Valutazione (di seguito NV) prevista dalla L. 370/99 costituiva la sola analisi riguardante l'indagine sulle opinioni degli studenti. Dopo la definizione del sistema AVA, in coerenza con le Linee Guida europee e con il conseguente maturare dei sistemi di assicurazione della qualità e l'istituzione e l'avvio delle attività del PQ, le autovalutazioni svolte dall'Ateneo mediante le analisi realizzate dal PQ, precedono la riflessione del NV.*

*Questa e altre recenti innovazioni - che riguardano i protagonisti, le funzioni e l'organizzazione nei sistemi di valutazione degli Atenei - modificano necessariamente il ruolo del NV anche in relazione alla rilevazione delle opinioni degli studenti, trasformandola da una valutazione diretta - ora proposta dal PQ - alla metavalutazione sull'efficacia dei processi di valutazione messi in atto dall'Ateneo. Questa relazione va quindi letta come documento elaborato successivamente e strettamente collegato alla relazione del PQ (vedi allegato n. 1 - Relazione PQRilevazioneOpinioni2016), della quale si riprendono in sintesi i soli elementi di analisi funzionali all'esposizione dei contenuti.*

*La relazione 2016 è la quarta e ultima relazione licenziata da questo NV, in carica fino al 10.04.2016, prorogato in attesa della nomina del nuovo NV per 45 giorni, fino al 25 maggio 2016.*

*Nella propria relazione, il PQ ha descritto approfonditamente modalità e risultati delle rilevazioni, così come ampio spazio è stato dedicato alla diffusione nell'Ateneo dei dati dei questionari studenti.*

###### **OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI**

*Le prime rilevazioni di soddisfazione sono prescritte a partire dal 1999 (L 370/99) e ampliate con il sistema AVA.*

*Attualmente, oltre alle prescrizioni dell'ANVUR, permangono gli obblighi previsti dalla L. 370/99: gli Atenei sono quindi tenuti ad ottemperare contestualmente a quanto previsto dalle due fonti normative.*

*Sulla base di quanto prescritto (rilevazioni 1, 4, 5) e suggerito (rilevazioni 2 e 3) da AVA/ANVUR l'Ateneo di Trieste svolge a tutt'oggi, direttamente - o per il tramite del Consorzio ALMALAUREA -, le seguenti rilevazioni (cfr. Autovalutazione Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano, gennaio 2013, in particolare pp. 39 ss., allegato II (p.8) e allegato IX):*

- 1. Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche;*
- 2. Rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami;*
- 3. Rilevazione online delle opinioni dei docenti;*
- 4. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati;*
- 5. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio.*

*A queste indagini previste per tutti gli Atenei, nel 2015 Trieste ha aggiunto una rilevazione sulla soddisfazione riguardo ad un gruppo di master di area medica.*

*Rispetto agli anni passati, in cui era inizialmente prevista solo la rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti, alla quale si è aggiunta successivamente la rilevazione delle opinioni dei laureandi, sono quindi garantite informazioni più ampie e sistematiche, grazie all'estensione dell'attività di monitoraggio ad altri stakeholders.*

*Il nuovo sistema potrebbe consentire di accedere a informazioni e dati da soggetti precedentemente non interpellati, quali studenti non frequentanti, docenti e aziende che ospitano tirocinanti; sono poi indagati ambiti inediti, come l'opinione sui singoli esami.*

*Inoltre, l'introduzione di un questionario annuale sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente consente di razionalizzare la rilevazione dei dati che riguardano aspetti logistici e organizzativi, prima in parte richiesti solo nei questionari di valutazione dei singoli insegnamenti.*

*Infine, le rilevazione presso gli enti/aziende che accolgono tirocinanti rendono disponibili informazioni sempre più sistematiche sul punto di vista dei portatori di interesse esterni. Il NV ritiene che tale rilevazione presenti contenuti potenzialmente rilevanti per la riflessione sui rapporti con il mondo del lavoro e riscontri sui contenuti utili per la progettazione didattica e il correlato riesame ciclico: per questa ragione, anche quest'anno si ritiene preferibile collocare l'analisi sugli esiti di tali indagini nella relazione annuale.*

*Successivamente alla scorsa relazione, sulla base delle indicazioni fornite dalle Linee Guida ANVUR, il NV ha svolto visite di valutazione con finalità formative presso dieci Corsi di studio dell'Ateneo, uno per dipartimento: quattro prima dell'estate e sei tra febbraio e marzo 2016. Per quanto riguarda soprattutto i questionari studenti, tali visite hanno permesso di comprendere più direttamente quale utilizzo fanno i Corsi di studio degli esiti dei questionari e in particolare se e come mostrano di essere capaci di reagire in modo efficace ai problemi e alle criticità che emergono dai questionari stessi.*

*Infine, il NV ricorda che nella valutazione per l'accREDITAMENTO periodico, l'efficace recepimento delle criticità evidenziate dall'opinione degli studenti è tema cardine degli indicatori AQ5C e AQ5D riesame del Corso di Studio, e degli indicatori di sede, in particolare AQ1E, AQ2, AQ3 e AQ4.*

Documenti allegati:

- Allegato1\_RelazionePQRilevazioneOpinioni2016.pdf [Inserito il: 26/04/2016 12:36]

## **2. Modalità di rilevazione**

### *2.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche*

*Nell'a.a. 2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato nell'anno accademico precedente, in modalità online. Già nella seduta del 25/9/2013 infatti il PQ di Ateneo aveva proposto agli*

Organi Accademici di avviare la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2013/14 con i questionari di rilevazione proposti dall'ANVUR (Schede 1 e 3, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013). Rispetto agli item proposti dall'ANVUR, erano state introdotte soltanto alcune modifiche: l'aggiunta di un item finale sulla soddisfazione globale per l'insegnamento, già previsto nel questionario CNVSU (il cui punteggio è sempre stato utilizzato come indicatore sintetico di soddisfazione per l'insegnamento), l'eliminazione dell'opzione "Attivare insegnamenti serali" dalla Sezione Suggerimenti e l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti. Con l'avvio della rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non rispondere". Il NV conferma il proprio apprezzamento per l'inserimento di commenti aperti che si sono rivelati molto utili in occasione delle visite ai Corsi di Studio. I colloqui con gli studenti hanno confermato che i commenti aperti esprimono punti di vista condivisi dagli studenti incontrati, e quindi, se utilizzati, possono offrire un riscontro qualitativo importante per individuare sia le cause dei problemi e delle criticità eventualmente rilevate sia eventuali aspetti particolarmente apprezzati. Il NV ritiene che questi siano necessari per attuare appropriate azioni di miglioramento e/o per consolidare azioni già in essere. Dalle visite è emerso che non sempre CdS e/o CPDS tengono conto dei commenti in linguaggio libero.

Riguardo l'eliminazione dell'opzione "Attivare insegnamenti serali", il NV condivide la scelta nel merito, trattandosi in questo caso di un'opzione sostanzialmente poco rilevante e/o non più attuale: ricorda tuttavia che le differenziazioni dai modelli nazionali vanno sempre valutate anche in relazione alla possibile incidenza sulla capacità del questionario di offrire spunti per una analisi comparativa con altre realtà.

I questionari, da compilare online per ogni insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, dagli studenti con frequenza, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 1, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 3, questionario "non frequentante"), sono stati implementati all'interno dell'applicativo Esse3 (Applicativo per la gestione delle carriere studenti).

La scelta dell'applicativo ha consentito di rendere obbligatoria la compilazione da parte degli studenti per l'iscrizione all'esame, che avviene esclusivamente online nella pagina dei servizi agli studenti.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente incaricato presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a. 2014/15.

Il testo dei questionari è stato tradotto in inglese a cura del Centro Linguistico di Ateneo e le versioni in inglese sono state rese disponibili all'interno dell'applicativo, nel contesto della navigazione dei servizi online di Esse3 in lingua inglese, per facilitare la compilazione da parte di studenti stranieri.

La rilevazione è stata avviata in data 24 novembre 2014 con il contestuale invio a tutti gli studenti e a tutti i docenti una comunicazione contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato n. 3 - Comunicazioni e Istruzioni). Le finestre temporali per la compilazione del questionario, concordate con le Segreterie Didattiche di Dipartimento, sono state aperte dall'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità (ora Ufficio di Staff Qualità Statistica e Valutazione), a partire dal mese di novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2015.

Il NV ritiene che tale vincolo temporale, introdotto con la compilazione on-line, possa avere effetti sulla composizione, anche sotto il profilo qualitativo, dell'insieme dei rispondenti. Si potrebbe avere, infatti, una differente composizione dell'insieme dei rispondenti per insegnamenti del primo e del secondo semestre. Potrebbe quindi essere più ampio l'insieme dei rispondenti per Corsi del primo semestre, vista la più ampia finestra temporale. Il meccanismo che lega la risposta all'iscrizione all'esame potrebbe far sì che coloro che rispondono in tempi più brevi siano anche gli studenti frequentanti e quindi i più motivati.

Sarebbe interessante, per approfondire l'analisi, considerare i tempi di compilazione da parte degli studenti: ad esempio, accertare quanto spesso il questionario è compilato solo in corrispondenza dell'iscrizione all'esame o anche indipendentemente da tale evento. Questo aspetto andrebbe poi ulteriormente approfondito per quanto riguarda i questionari compilati dagli iscritti al primo anno della Laurea magistrale, considerando che a Trieste permane la facoltà di iscriversi ai Corsi di secondo ciclo fino a marzo, sostanzialmente quindi a secondo semestre iniziato.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1<sup>a</sup> edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)

Il PQ, al fine di sperimentare la modalità e lo strumento di rilevazione, ha stabilito di avviare nel corso dell'a.a.2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti sul corso di studio, sulle strutture e le prove d'esame previste dal sistema

AVA (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) sebbene tale rilevazione non sia ancora stata resa obbligatoria per gli atenei. Tale questionario andrebbe compilato all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno di corso) dagli studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 2, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 4, questionario "non frequentante").

Le schede sono suddivise in due parti: Parte A - "Corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto" (scheda da compilare una sola volta per ogni anno accademico); Parte B - "Prova d'esame" (scheda da compilare per ogni insegnamento dell'anno precedente di cui lo studente ha sostenuto l'esame).

A partire dalle schede 2-4 proposte dall'ANVUR, il Presidio ha elaborato due nuovi questionari, da somministrare online nella sezione "Questionari" dei servizi online di Esse3, ampliando la parte A relativa alla soddisfazione per l'esperienza complessiva del corso di studio alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e ai servizi di contesto offerti dalla città (vedi allegato n. 2 – Questionari Rilevazione). Il PQ ha ritenuto quindi di consultare in proposito il Direttore Generale per individuare l'elenco dei servizi da sottoporre a valutazione.

Per quanto riguarda l'obbligatorietà di tali questionari, al momento non esiste nell'applicativo Esse3 un evento di carriera cui vincolare la compilazione dei questionari, ma soltanto la possibilità di vincolare la compilazione con un evento cosiddetto di "post login". In sostanza lo studente, entrando nella pagina dei servizi online di ESSE3 si troverebbe obbligato a compilare tutti i questionari previsti per poter accedere a qualsiasi ulteriore funzione dei servizi online. Il PQ ha ritenuto che, all'avvio della prima rilevazione, tale ipotesi avrebbe potuto infastidire i compilatori ed ha pertanto stabilito di avviare i questionari, per questo primo anno sperimentale, senza vincolo; si è scelto quindi di puntare piuttosto su un messaggio che li spinga a valutare e riservandosi di applicare il vincolo nelle fasi successive della rilevazione, alla luce del numero di questionari raccolti.

Il testo dei questionari è stato tradotto in inglese a cura del Centro Linguistico di Ateneo e le versioni in inglese sono state rese disponibili all'interno dell'applicativo, nel contesto della navigazione dei servizi online di Esse3 in lingua inglese, per facilitare la compilazione da parte di studenti stranieri.

La rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato n. 3 - Comunicazioni e Istruzioni).

Anche in questa circostanza, il NV conferma che, quando si aggiungono domande al set obbligatorio previsto, è opportuno definire le motivazioni e le finalità alla base dell'integrazione. Comunicare poi ai rispondenti le finalità e le azioni concrete di miglioramento conseguenti a tali indagini costituisce non solo una buona prassi ma anche uno stimolo efficace per incentivare la compilazione dei questionari in termini sia quantitativi sia qualitativi.

Come nota di carattere generale, il NV conferma la raccomandazione che l'Ateneo individui preventivamente l'obiettivo di miglioramento di ciascuna rilevazione, le forme e i modi con cui integrare le stesse, le modalità di impiego delle informazioni raccolte, le modalità di diffusione delle informazioni ai portatori di interesse e, infine, l'impiego di queste all'interno del sistema di assicurazione di qualità. Il moltiplicarsi delle rilevazioni può produrre effetti negativi sui soggetti interpellati, demotivandoli, e deve essere, quindi, ben bilanciato da una estrema chiarezza su quale sia il successivo utilizzo e dalle ricadute che queste avranno. L'utilità e le ricadute di tali attività devono essere ben percepite dall'insieme degli attori, pena un inevitabile scadimento della qualità delle informazioni che si possono acquisire.

### *2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti*

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di marzo 2015, anche la rilevazione online delle opinioni dei docenti sull'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, sul carico di studio, sulle strutture didattiche e sui servizi di supporto. Lo scopo del questionario è quello di confrontare tra loro le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, nonché di fornire ulteriori elementi di analisi alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di Dipartimento e ai Gruppi di Riesame dei Corsi di Studio.

A partire dalla scheda 7, il Presidio ha elaborato un questionario di rilevazione per ogni insegnamento di ciascun docente (vedi allegato n. 2 – Questionari Rilevazione) che è stato implementato nella sezione "Questionari" dei servizi online di Esse3 riservata ai docenti.

La compilazione è stata avviata il 3 marzo 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato n. 3 - Comunicazioni e Istruzioni), e chiusa il 31 luglio, coerentemente con le finestre di compilazione del questionario rivolto agli studenti.

Il PQ ha ritenuto utile aggiungere alle domande proposte dall'ANVUR nella scheda 7 (Allegato IX Documento AVA 9

gennaio 2013) alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo.

Le domande aggiuntive decise dal PQ sono:

- numero minimo/massimo degli studenti che hanno frequentato l'insegnamento (opzionali);
- commenti (risposte aperte) complessive riguardo le sezioni "Insegnamento", "Corso di Studio Aule Attrezzature e Servizi di Supporto" e "Modalità didattiche" (tutte opzionali);
- le domande della sezione "Modalità didattiche":

o dom 7\_16: Le informazioni sull'insegnamento sono state inserite nel Syllabus di U-GOV?;

o dom 7\_17: Il materiale a supporto delle lezioni è disponibile su Moodle o analoghi strumenti per favorire l'interazione con gli studenti?

o dom 7\_18: Con quale frequenza è stato aggiornato o ha intenzione di aggiornare il programma d'esame?

o dom 7\_19: Vengono utilizzate le nuove opportunità offerte dall'uso innovativo della rete per la didattica?

o dom 7\_20 Si avvale, nell'ambito dell'insegnamento, del contributo di esperti esterni (interventi, seminari,...)?

Sotto il profilo metodologico, in un sistema di assicurazione della qualità, il NV conferma che, soprattutto quando si decide di ampliare il set minimo obbligatorio di domande previste nelle rilevazioni, è necessario esplicitare quale scopo e/o quali obiettivi ci si pone. Ciò non solo per contestualizzare i quesiti ma anche per la valutazione, in termini di trade-off, delle domande aggiuntive rispetto alla struttura esistente del questionario. Inoltre, è opportuno che, qualora siano previsti quesiti aggiuntivi rispetto al format base dei questionari – pertanto implicitamente considerati particolarmente rilevanti – si dia ampia visibilità all'uso dei dati raccolti. Si consiglia dunque di analizzare con particolare attenzione i risultati delle rilevazioni per tali quesiti ed esplicitare la programmazione degli interventi di miglioramento - completi di indicatori - per la valutazione ex-post dell'efficacia degli stessi.

Le informazioni di questo processo devono essere pubbliche e in particolare è doveroso siano note ai vertici dell'Ateneo, a chi svolge un ruolo organizzativo (coordinatori dei Corsi di studio/ direttori dei dipartimenti) nonché a coloro ai quali è chiesto di contribuire rispondendo ai questionari, in questo caso ai docenti. Così facendo, l'Ateneo concentra più facilmente le energie di tutte le proprie componenti sulle tematiche ritenute cruciali, condividendo le finalità strategiche e collegandole esplicitamente a obiettivi operativi. Cruciale è infine che siano esplicitate le relazioni tra gli esiti delle rilevazioni, con particolare riguardo ai quesiti aggiuntivi, con le strategie dell'Ateneo (Piano strategico di Ateneo).

#### 2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)

Per quanto riguarda le opinioni dei laureandi, l'Ateneo di Trieste aderisce dal 1996 al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. Ogni anno i laureati dell'Ateneo partecipano alle due indagini statistiche che riguardano la Condizione Occupazionale e il Profilo dei Laureati.

AlmaLaurea raccoglie e analizza ogni anno la documentazione e i giudizi di tutti i laureandi sull'esperienza universitaria appena conclusa offrendo interessanti indicazioni sul destino del capitale umano formato. I risultati che ne derivano, tempestivamente forniti al Ministero e agli Organi di Governo degli Atenei aderenti, possono così essere elemento di supporto alle decisioni sulla programmazione dell'offerta formativa.

In particolare, la rilevazione "Profilo dei Laureati", tracciando la radiografia del capitale umano in uscita dalle università, costituisce un punto di riferimento per tutte le parti interessate alla valutazione del sistema universitario (potenziali iscritti, imprese, università stessa) ed è utile strumento per il processo di autovalutazione dei percorsi formativi.

Nell'ambito delle indagini condotte da AlmaLaurea, viene chiesto ai laureandi, in occasione della presentazione della domanda di laurea, di restituire, attraverso un questionario online, che garantisce l'anonimato, le valutazioni sul loro percorso di studio assieme ad una serie di informazioni curriculari personali. La sezione del questionario "Giudizi sull'esperienza universitaria" del Profilo Laureati di AlmaLaurea contiene i quesiti già proposti dal CNVSU nel documento 4/03 "Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi" e consente di disporre di un indicatore della soddisfazione dei laureati a diversi livelli di aggregazione fino al dettaglio del singolo corso di studi.

Il consorzio AlmaLaurea, in data 7 maggio 2014, ha comunicato agli Atenei aderenti che, pur non avendo ancora adattato il testo del questionario a quello proposto delle schede 5 e 6 del sistema di rilevazione AVA previsto dall'ANVUR (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), si sta coordinando con l'ANVUR per recepire le modifiche e integrazioni richieste coerentemente con i tempi di implementazione attuati dall'Agenzia.

## *2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio*

*Il PQ ha predisposto un modello di questionario da utilizzare per la rilevazione delle opinioni degli enti/aziende che hanno ospitato studenti per stage/tirocinio, volto a evidenziare i punti di forza e le aree di miglioramento nella preparazione dello studente.*

*Il questionario (vedi allegato n. 2 – Questionari Rilevazione) prevede un set di domande che permettono di acquisire informazioni in merito alla soddisfazione degli enti ospitanti e deve essere compilato dal Tutor dell'ente/azienda al termine dello stage/tirocinio, in occasione della predisposizione delle relazioni finali sull'attività svolta durante lo stage/tirocinio stesso.*

*La procedura e il modello di questionario sono stati inviati, nel mese di marzo 2014, ai delegati dei dipartimenti per la Didattica e per l'Orientamento in uscita, con l'invito all'utilizzo fin dall'a.a. 2013/14, anche per poter disporre dei risultati della ricognizione per la compilazione del quadro C3 delle schede SUA-CDS.*

*Per quanto riguarda il metodo, si richiama quanto ribadito al punto 2c, ricordando che tale questionario, se opportunamente predisposto, può fornire informazioni molto importanti sul progetto del Corso di Studio, in relazione a quanto previsto nella SUA-CdS per la consultazione delle parti interessate e nelle parti corrispondenti del Riesame ciclico.*

*In occasione delle visite ai Corsi di Studio, emerge come solo in alcuni casi gli esiti di tali questionari siano disponibili nell'apposito campo della SUA-CdS: andrebbe incentivata l'adozione di tali rilevazioni da parte dei CdS e il suo utilizzo ai fini della valutazione del progetto didattico (inclusi i risultati di apprendimento attesi).*

Documenti allegati:

- Allegato2\_QuestionariRilevazione.pdf [Inserito il: 26/04/2016 12:37]
- Allegato3\_Comunicazioni\_Istruzioni\_InformTrattDati\_Rilevazioni.pdf [Inserito il: 26/04/2016 12:37]

## **3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni**

### *3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche*

#### *Copertura della rilevazione*

*Nell'anno accademico 2014/15 è stata attivata la valutazione su 1.633 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente per un totale di 2.284 "unità di rilevazione" di cui 2.230 sono state valutate dagli studenti. Solamente 54 combinazioni insegnamento-modulo-docente (pari al 2,36% del totale) non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti. Nel complesso sono stati raccolti 78.920 questionari di valutazione (66.182 questionari frequentanti e 12.738 questionari non frequentanti). Dal prospetto riportato qui sotto si nota una lieve flessione nel numero di questionari raccolti complessivamente rispetto al 2013/14 (-2.18%). Tale fenomeno si spiega con l'anticipo della chiusura della rilevazione 14/15 al 31 luglio 2015; il rapporto tra Non frequentanti e Frequentanti è sceso dal 23% al 19% (vedi Tabella 1).*

*Nella tabella 2 è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento con la variazione percentuale rispetto al 2013/14.*

*Il rapporto tra questionari compilati e questionari attesi si attesta, per l'a.a. 2014/15, al 67,5%, anche questo dato è in lieve flessione rispetto al 2013/14, quando il rapporto è risultato pari al 72%.*

*A partire dall'a.a. 2014/15 si è deciso di concludere la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti il 31 luglio. Tale decisione è stata comunque preceduta da un'attenta valutazione, da parte del PQ, delle tempistiche osservate nella compilazione dei questionari da parte degli studenti. Il confronto tra i questionari compilati nel 2013/14 e nel 2014/15 registra una lieve flessione nel numero complessivo di questionari compilati. Alcuni dipartimenti tuttavia, in*

particolare dove è più frequente il ricorso a corsi annuali, denotano un calo più consistente nella raccolta dei questionari. Per ovviare a tale inconveniente è stata intensificata la collaborazione tra l'Ufficio Qualità Statistica e Valutazione, che provvede all'avvio della valutazione sui singoli insegnamenti, e la segreteria didattica dei Dipartimenti interessati in modo da procedere ad un tempestivo avvio della rilevazione sui diversi insegnamenti. Contestualmente è opportuna una sistematica opera di sensibilizzazione, da parte dei docenti, agli studenti in aula affinché gli stessi procedano alla compilazione indicativamente ai 3/4 del corso senza attendere l'appello d'esame.

Il NV condivide la decisione di anticipare al 31 luglio la chiusura dei questionari, allo scopo di rendere i risultati disponibili in tempo utile a docenti e coordinatori dei Corsi di studio prima dell'inizio dei corsi del nuovo anno accademico.

#### *Livelli di soddisfazione degli studenti*

Il PQ ha stabilito quest'anno di porre l'accento sul confronto dei punteggi medi relativi agli item 7 ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"), 11 ("E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e 12 ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Nella tabella 3 è riportato il confronto dei punteggi D7, D11 e D12 a livello di dipartimento, con particolare interesse, nell'ultima colonna, allo scostamento tra i punteggi medi delle domande D11 e D12.

E' opportuno ricordare che le domande D7 e D12 vengono rivolte solamente agli studenti che si dichiarano frequentanti.

Analogamente a quanto riscontrato nell'A.A 2013/14, anche nel 2014/15 si può riscontrare che l'aspettativa degli studenti (D11), è sempre più alta del livello di soddisfazione. Anche la chiarezza espositiva del docente risulta maggiore della soddisfazione complessiva, sintomo del fatto che il giudizio espresso nella domanda D12 è sintesi di diversi fattori.

Ricordiamo che i Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento valutato dai propri studenti. Inoltre, nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio con i dati statistici necessari alla procedura di riesame (<http://web.units.it/statistiche-corsi>), è stato inserito il link diretto alla tabella di sintesi dei punteggi medi del corso di studio per ciascun item, che permette di evidenziare il posizionamento del corso di studio nel tempo (confronto con l'a.a. precedente) e con il dipartimento. Complessivamente il livello di soddisfazione media degli studenti nell'A.A. 2014/15 manifesta un lievissimo rialzo rispetto all'anno accademico precedente (con un incremento del 2%); possiamo quindi attestare che la tendenza rimane invariata. Il PQ ha ritenuto di focalizzare l'attenzione sugli insegnamenti che riscontrano valutazioni fortemente negative (con un punteggio medio inferiore al 5). A tale riguardo possiamo osservare che:

- nel 2013/14 sono state riscontrate 39 unità insegnamento/modulo/docente con una soddisfazione complessiva media minore o uguale a 5 (pari al 1,7% del totale delle unità rilevate);
- nel 2014/15 sono state riscontrate 53 unità insegnamento/modulo docente con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,4% del totale delle unità rilevate).

Si riscontra indubbiamente una crescita nella percentuale di insegnamenti poco apprezzati dagli studenti: a tale dato deve corrispondere una attenta analisi delle criticità che emergono dalle risposte fornite dagli studenti. Tuttavia sembra anche importante osservare che, tra le 39 unità "critiche" individuate nel 2013/14, per 11 di esse si è verificata la sostituzione del docente nell'A.A successivo: tale azione correttiva ha portato, in quasi tutti i casi, ad un sensibile miglioramento del punteggio medio. Per 15 unità invece il medesimo docente ha riproposto l'insegnamento anche nel 2014/15, riportando però un aumento nel livello di soddisfazione degli studenti: ciò testimonia il fatto che le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Il PQ ha quindi analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti dei singoli insegnamenti all'interno dell'offerta didattica di ciascun dipartimento sulle dimensioni interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare i punti di forza (punteggio interesse  $\geq 7$  e punteggio soddisfazione  $\geq 7$ , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposta "più sì che no") e punti di debolezza (punteggio interesse  $< 7$  e punteggio soddisfazione  $< 7$ ) dell'offerta didattica. I risultati ottenuti sono rappresentati nella tabella 4 che riporta il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa al 2013/14 e quanto riscontrato nel 2014/15.

Nel 2014/15 si è maggiormente accentuata la concentrazione degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante e, anche quando il livello medio di interesse scende al di sotto del 7, la soddisfazione tende a restare alta (11,9% nel 2° quadrante).

Il NV pur condividendo la rilevanza della relazione tra soddisfazione e interesse, in particolare, negli insegnamenti a

sceita o nelle materie caratterizzanti conferma di ritenere meritevoli di attenzione soprattutto i casi in cui un elevato interesse si coniughi a una bassa soddisfazione, ma naturalmente anche i casi che coniugano basso interesse e bassa soddisfazione. Sono proprio tali situazioni che dovrebbero essere oggetto di attenzione da parte dei responsabili. Il NV ritiene, inoltre, che l'Ateneo non debba limitare l'attenzione solo ai quesiti D11 e D12 per evidenziare eventuali criticità. L'analisi aggregata seppure suggestiva non dovrebbe sostituirsi all'uso proprio delle informazioni desunte dall'intero set di informazioni, a maggior ragione essendo questo molto ampio e potenzialmente informativo e utile per la programmazione di misure di rafforzamento mirate e specifiche (ad es. organizzative, relative alla qualità della didattica, relative al carico didattico).

Sulla base delle visite effettuate ai CdS, il NV raccomanda inoltre che il PQ vigili con la massima attenzione i casi in cui le risposte ai quesiti relativi a presenza e puntualità del docente non siano positive: in questi casi, occorre accertarsi che la criticità sia gestita in modo appropriato dal CdS, monitorando anche direttamente tali situazioni anche laddove le valutazioni siano superiori alla sufficienza.

### *3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)*

La prima edizione della rilevazione è stata avviata il 2 febbraio 2015 con una comunicazione multimediale agli studenti coinvolti. Poiché non è stato introdotto alcun meccanismo bloccante per rendere obbligatoria la compilazione, l'adesione degli studenti alla rilevazione è avvenuta su base volontaria.

Per quanto riguarda la prima parte della rilevazione (Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente), sono stati complessivamente raccolti 1287 questionari compilati (sono 1048 gli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato complessivamente più del 50% delle lezioni nel 2013/14), pari ad una copertura complessiva del 7,6%. In ogni caso, tra i Corsi di Laurea presenti nell'offerta del 2013/14, solo uno non presenta alcun questionario compilato.

Si riporta nella tabella 5 il grado di copertura e il livello di soddisfazione media ("Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena trascorso?") riscontrati per ciascun dipartimento. Con riferimento alla seconda parte della rilevazione (Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami), sono stati raccolti complessivamente 1809 questionari sugli esami sostenuti dagli studenti riguardanti 285 diversi insegnamenti.

I risultati delle rilevazioni sono stati resi disponibili dal PQ sulle pagine di Ateneo dedicate alla Qualità della didattica e dei servizi di supporto nella sezione Risultati delle rilevazioni

(<https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>).

Il basso livello di copertura riscontrato si spiega naturalmente con l'assenza di obbligo alla compilazione. Il PQ ritiene quindi di affrontare tale criticità individuando, come azione correttiva, l'ipotesi di somministrare il questionario di valutazione del Corso di Studi ad un campione di studenti con l'obbligo di compilazione. Tale obbligo consiste in una configurazione del sistema che impedisce, all'accesso all'area servizi di Esse3, di effettuare qualsiasi azione se prima non è stata completata la compilazione del questionario. Tale ipotesi, tuttora in corso di studio, permetterebbe di disporre di un campione rappresentativo (e non autoselezionato) della popolazione studentesca, limitando il vincolo ad un numero contenuto di studenti che verrebbero comunque opportunamente sensibilizzati sull'importanza della rilevazione.

Il NV apprezza la decisione di avviare questa rilevazione in anticipo, quando ancora non era obbligatoria: in tal modo l'Ateneo ha la possibilità di individuare procedure a regime alternative efficaci a superare il problema della copertura insoddisfacente e quindi inaffidabile per fornire una base informativa utile per individuare e progettare azioni di miglioramento.

Tuttavia si rileva che tale indagine ha tassi di risposta troppo esigui per poter essere utilizzata. Inoltre, l'insieme dei rispondenti è palesemente auto-selezionato, per cui i risultati rischierebbero comunque di essere fuorvianti. Se tale rilevazione è ritenuta strategica da parte dall'Ateneo e quindi dal PQ, indipendentemente dall'obbligatorietà imposta dall'ANVUR, si consiglia di legare la compilazione del questionario a uno degli eventi obbligatori della carriera degli studenti. L'utilizzo in alternativa di un'indagine a campione rischierebbe di essere di scarsa utilità, salvo che il tasso di campionamento sia molto elevato, così da avere un numero sufficiente di informazioni per ciascun CdS (anche per quelli con un numero molto contenuto di iscritti come numerosi Corsi di Laurea Magistrale).

### 3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

*Il questionario per la Rilevazione online delle opinioni dei docenti è stato messo a disposizione dei docenti nell'a.a. 2014/15 per la seconda volta. La valutazione è stata richiesta a ciascun docente per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato. Complessivamente, considerate le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente sono stati 2.362 i questionari attesi da parte dei docenti. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 1.100 questionari con un grado di copertura pari al 46,6%, dato in netta flessione rispetto a quanto riscontrato nel 2013/14 che ha visto una copertura del 55%. Per quel che riguarda il grado di soddisfazione complessiva espressa dai docenti sugli insegnamenti, la maggior parte dei docenti si sono dichiarati complessivamente soddisfatti come evidenziato nella tabella 6 dove si riporta anche il confronto con i risultati dell'edizione precedente.*

*Inoltre per consentire un prima comparazione tra le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, si riporta nella tabella 7 il confronto, a livello di dipartimento, tra le risposte fornite dagli studenti e quelle fornite dai docenti alla domanda sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento (rispettivamente D12 e DOM7\_10). Mettendo a confronto, per ogni insegnamento che sia stato valutato sia dagli studenti che dai docenti, la soddisfazione media espressa dagli studenti e quella espressa dal docente, è interessante osservare gli insegnamenti che hanno riscontrato un livello di soddisfazione tra gli studenti piuttosto basso (media punteggio D12 $\leq$ 5). Complessivamente si tratta di 53 unità insegnamento/modulo/docente di cui solo 21 corrispondono ad un questionario compilato dal docente: in 18 casi il docente si è dichiarato soddisfatto dell'insegnamento svolto ("decisamente sì" e "più sì che no") mentre in 3 casi il giudizio del docente è risultato concorde con quello degli studenti ("più no che sì"). Infine spiccano alcuni casi (15 in tutto) in cui, a fronte di una valutazione complessivamente positiva da parte degli studenti (punteggio medio alla domanda D12 $>$ 7) corrisponde una scarsa soddisfazione da parte del docente per l'insegnamento svolto ("decisamente no" o "più no che sì").*

*In assenza di precise azioni identificate da parte del PQ in corrispondenza alle situazioni di criticità, ad esempio nei casi in cui vi è insoddisfazione da parte di entrambe le parti, docenti e studenti, o vi è una netta discordanza, la rilevazione rischia di diventare un adempimento burocratico privo di utilità. Peraltro, se si ritiene di impostare precise azioni, sarebbe necessario rendere obbligatoria la compilazione da parte del docente.*

### 3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)

*L'indagine 2015 relativa al profilo dei laureati del 2014 ha riguardato 3.192 laureati su 3.305 che hanno conseguito il titolo nel 2014 presso l'Ateneo di Trieste.*

*A questo proposito è opportuno sottolineare che la compilazione del Questionario AlmaLaurea è obbligatoria dalla sessione di settembre 2005 e con tale azione si è ottenuto di passare dal 38% di compilazioni per i laureati 2005 al 96,6% dei laureati 2014.*

*Nella tabella 8 è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento.*

*I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione AlmaLaurea più aggiornata (attualmente AlmaLaurea 2015 Laureati 2014) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.*

*Nelle tabella 9 sono riportati i principali risultati della soddisfazione dei laureati.*

*Il NV rileva che i dati sono sostanzialmente stabili per quanto riguarda la comparazione complessiva dell'Università di Trieste con gli altri Atenei confrontati, mentre si possono notare flessioni all'interno delle diverse aree: queste informazioni, anche disaggregate tra lauree di primo e secondo livello, potrebbero essere di supporto a comprendere risultati non sempre soddisfacenti delle iscrizioni ad alcune Lauree Magistrali. Dalle visite ai CdS, sia dalla documentazione sia dalle audizioni, è peraltro risultato che solo in alcuni casi si è fatto un pieno utilizzo di tali dati nelle attività di riesame.*

### 3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio

*Attualmente, i dati della rilevazione sono disponibili, per ogni singolo CdS che ha svolto la rilevazione, solo all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS.*

*Anche tenendo conto delle osservazioni espresse dal NV nella Relazione annuale del 2015, il PQ, nell'ambito della proposta di Piano di Azioni per il 2016 presentato agli Organi Accademici nelle sedute del mese di febbraio 2016, ha*

ipotizzato la realizzazione (a cura dell'Ufficio ILO e Placement di concerto con la Delegata del MR all'Orientamento studenti in entrata ed uscita, job placement) di un'analisi di fattibilità per la centralizzazione della gestione delle pratiche di stage/tirocinio, attualmente in carico ai singoli Dipartimenti. Pertanto, al fine di un miglioramento della gestione dei feedback dei soggetti ospitanti sui tirocinanti/stagisti, l'Ateneo ha inserito tra gli obiettivi operativi allegati al Piano della Performance integrato 2016 la progettazione della somministrazione centralizzata in modalità online del questionario di fine stage ai tutor aziendali.

Il NV esprime il proprio apprezzamento per ogni iniziativa finalizzata ad acquisire maggiori riscontri da parte dei soggetti che ospitano studenti in tirocinio. E' poi molto importante che ai CdS sia fatto comprendere la necessità di utilizzare tali riscontri nelle attività di miglioramento del CdS, con particolare riguardo al progetto e alla gestione della didattica, laddove possono efficacemente essere incluse tra le parti interessate consultate periodicamente. Le visite ai Corsi di Studio hanno confermato che attualmente il numero dei questionari disponibili è molto contenuto e che solo in alcuni casi (per esempio, Farmacia) il CdS utilizza questa fonte informativa nella propria gestione della qualità.

Come già precisato nel §1, in considerazione del fatto che i contenuti di tali rilevazioni hanno un elevato potenziale di interesse per il contenuto informativo sul mondo del lavoro, il NV conferma di ritenere preferibile analizzare gli esiti nella relazione annuale, raccomandando al PQ di monitorare attentamente tali fonti, per fornire ai vertici dell'Ateneo e al NV i relativi dati sintetici, in attesa che l'Ateneo si doti di un sistema centralizzato anche per queste rilevazioni.

Documenti allegati:

- AllegatoTabelle1\_9Capitolo3.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:34]
- Allegato4\_Dati Sintetici Rilevazioni 2014\_15.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:35]
- Allegato5\_Indici di correlazione e ripartizione tra quadranti.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:35]

#### 4. Utilizzazione dei risultati

L'Ufficio di Staff Qualità Statistica e Valutazione cura la pubblicazione sul sito web del PQ (<https://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) e del NV (<http://web.units.it/nucleo-valutazione/valutazione-didattica>) di alcune pagine dedicate alle procedure di rilevazione, alla documentazione e ai risultati della rilevazione.

L'Ateneo ha deliberato l'adesione, a partire dall'anno accademico 2010/11, al sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT, realizzato dal Dipartimento di Statistica dell'Università degli Studi di Firenze e già in uso presso altri Atenei italiani finalizzato alla diffusione via web dei risultati della rilevazione annuale delle opinioni degli studenti frequentanti. L'accesso a tale sistema è stato reso disponibile a tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti. Il generico utente accede all'informazione di interesse collegandosi ad internet e consultando la sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.

Il sistema garantisce ai soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti, il libero accesso via web a tutti i dati aggregati per Dipartimento e corso di studio, nonché ai dati relativi agli insegnamenti "in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente) e prevede un meccanismo di protezione degli accessi, deputato al riconoscimento del corpo docente e all'attribuzione dei relativi privilegi di navigazione. In particolare, ogni docente riconosciuto (previo inserimento delle credenziali di Ateneo) può, in aggiunta alle opportunità di consultazione comuni all'utenza esterna, consultare le valutazioni relative ai propri insegnamenti e modificare in ogni momento il nulla osta in merito alla visione pubblica degli stessi, nel rispetto della vigente normativa per la tutela della privacy.

Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo ( Rettore, Componenti del PQ e del NV, Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei CdS, Presidenti delle Commissioni Paritetiche), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati, ivi compresi quelli "non in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali non è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente).

A partire dall'a.a 2012/13 è stato possibile rendere disponibili all'interno del sistema SISVALDIDAT anche i commenti, le segnalazioni e i suggerimenti espressi liberamente dagli studenti. Tali informazioni sono visualizzabili solo dal singolo

docente.

A partire dall'a.a. 2013/14, dopo aver affrontato il problema del numero minimo di questionari al di sotto del quale non si ritiene opportuno rendere disponibile la valutazione nel sistema SISVALDIDAT, il PQ ha stabilito di rendere disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Il NV condivide tale scelta, in quanto assicura il rispetto della riservatezza degli studenti che compilano il questionario, quando sono in numero esiguo.

Il PQ ha ricordato ai Coordinatori dei CdS la possibilità di accedere alla visualizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti relativi a tutti gli insegnamenti valutati nell'ambito del CdS e la disponibilità di una nuova funzionalità (pulsante "Storia del CdS") che permette di vedere in un'unica pagina l'andamento delle valutazioni aggregate del CdS negli ultimi quattro anni accademici.

Il PQ, pur ritenendo che la scelta di dare massima visibilità ai risultati rappresenti una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, aveva già richiamato l'attenzione dei Coordinatori sul fatto che tale decisione dovesse essere comunque preventivamente discussa e condivisa all'interno dei Consigli di CdS e/o dei Consigli di Dipartimento.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, il principale utilizzo di tali evidenze emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di Dipartimento e dai Rapporti Annuali di Riesame (RAR) dei CdS.

Il modello fornito dal PQ per la relazione delle CPDS 2015 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-27892>) prevede, in particolare nel quadro F, di descrivere analisi e proposte sulla gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, in merito alla metodologia di rilevazione, alle attività di miglioramento intraprese e all'utilizzo dei risultati da parte dei Coordinatori nella gestione del CdS.

Il PQ ha svolto un'attenta analisi degli elementi emersi sulla valutazione nell'ambito delle CPDS. Da tale analisi emerge che molti Dipartimenti considerano particolarmente critici i seguenti aspetti:

- poca accuratezza da parte degli studenti nella compilazione dei questionari di valutazione in quanto vengono affrontati a ridosso dello svolgimento dell'esame;
- mancata sincerità nel dichiararsi frequentanti o non frequentanti, con particolare riferimento ai Corsi di Studio dove la frequenza alle lezioni è obbligatoria.

A proposito di tale analisi, il NV ritiene necessario che siano esplicitate modalità e metodi utilizzati per giungere a tali conclusioni che appaiono sorprendenti e discutibili e che pertanto i Dipartimenti portino evidenze incontrovertibili che tali eventi abbiano una tale rilevanza da inficiare la qualità dei dati. Inoltre, il NV si aspetta che il PQ concentri preferibilmente la propria analisi sulle maggiori effettive criticità mostrate dai questionari studenti.

Il PQ e le CPDS ritengono che la diffusione tra i docenti e gli studenti di una cultura della qualità sia lo strumento migliore per affrontare queste criticità, laddove esse sussistano. E' necessario che gli studenti diventino consapevoli dell'importanza di utilizzare correttamente uno strumento quale la valutazione della didattica ai fini di ottenere, come beneficio comune, il miglioramento della qualità della didattica. D'altro canto si può ritenere che il buon livello di copertura ottenuto e le frequenti richieste di chiarimenti che giungono da parte degli studenti, denotino che tale livello di consapevolezza sta via via crescendo.

Il PQ sottolinea, accogliendo quanto rilevato dai Dipartimenti, la necessità di rendere pubblici i risultati della valutazione evidenziando quali siano state le azioni positive messe in atto nei riguardi degli insegnamenti critici. Si tratta di azioni destinate ad una maggior sensibilizzazione in ordine alla rilevanza dello strumento e alla necessità di fornire informazioni precise e veritiere.

Le CPDS confermano in ogni caso di aver posto particolare attenzione agli insegnamenti che sono stati ripetutamente oggetto di scontento da parte degli studenti e intendono avviare, con cadenza regolare la discussione, in seno ai CdS, valutando l'opportunità di non assegnare gli insegnamenti agli stessi docenti, laddove venga individuata una forte criticità e, in ogni caso, operando una lettura incrociata tra le risposte fornite ai vari item.

Per quanto riguarda i RAR2015 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-27919>), nell'analisi dei punti di forza e di debolezza del contesto "Erogazione del corso e qualità percepita", l'analisi è stata guidata attraverso l'esplicitazione di una serie di punti di attenzione che indicano gli aspetti indagati dal questionario somministrato agli studenti (schede 1-3) e da quello somministrato ai docenti (scheda 7).

Nella tabella allegata (vedi allegato n. 6 - Azioni Intervento RAR 2015) sono evidenziate le tipologie di azioni individuate dai corsi di studio nei RAR2015 sulla base delle valutazioni espresse dagli studenti.

Il NV apprezza che il PQ abbia delineato processi e flussi comunicativi tra i soggetti coinvolti, scendendo fino allo specifico delle singole procedure.

Per il NV, il passo necessario ad attuare un efficace ed effettivo sistema di assicurazione della qualità e garantirne

centralmente un monitoraggio nella sostanza, così come è stato realizzato nella forma e nelle procedure, consiste nel fatto che il PQ si impegni in audit periodici dei CdS, secondo le Linee guida suggerite da ANVUR e tenendo presente gli indicatori rilevanti per la valutazione esterna e l'accreditamento in itinere: in sintesi, occorre approfondire i contenuti e verificarli direttamente.

Infatti, sulla base delle dieci visite ai CdS, il NV ritiene che complessivamente già dalla lettura diretta dei questionari siano facilmente desumibili informazioni utili per il miglioramento del CdS. Gli incontri con gruppi di studenti scelti a caso hanno poi in tutti i casi confermato le veridicità e l'importanza di tali riscontri. Il NV osserva pertanto come la scarsa accuratezza nella compilazione e mancata sincerità nel dichiararsi frequentanti, pur essendo fenomeni indubbiamente censurabili e da evitare per il futuro, non inficino tuttavia l'utilità delle informazioni desumibili da tale fonte. Le visite ai CdS hanno inoltre mostrato come in alcuni casi i problemi chiaramente desumibili dai questionari e confermati poi dai colloqui con gli studenti non siano stati presi in carico dal CdS e/o dalla CPDS. Pertanto, il NV ribadisce la necessità che il PQ eserciti una valutazione critica del punto di vista espresso nei documenti prodotti da CPDS e CdS. Il NV raccomanda quindi in particolare al PQ di valutare se Relazioni delle CPDS e RAR individuino correttamente nella sostanza i maggiori problemi, ad esempio tramite audit dei questionari stessi e colloqui con gli studenti. Dalla relazione del PQ emerge infatti che basarsi sui documenti di autovalutazione prodotti da CPDS e Gruppi di Riesame, che probabilmente necessitano di riscontri approfonditi su come svolgono le proprie attività, non sempre consente una comprensione completa e adeguatamente critica dei problemi.

In occasione dell'incontro di presentazione della Relazione annuale CPDS 2015, il PQ, per favorire un flusso di comunicazione tempestivo tra CPDS e Gruppo di Riesame, ha suggerito alle CPDS di anticipare ai Coordinatori dei CdS i contenuti dei quadri della relazione 2015 che fossero di immediato interesse per il riesame annuale, senza attendere la scadenza del 31 dicembre. Tra tali quadri rientra proprio il quadro F relativo alle "Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti". Inoltre, per disporre di un'evidenza del fatto che le osservazioni della CPDS sono state analizzate dai Gruppi di Riesame, è stato introdotto all'interno della procedura per la redazione del RAR 2015/16 un campo a testo libero in cui riportare la sintesi delle raccomandazioni fornite dalla CPDS nella relazione annuale. In particolare, nelle note per la compilazione del RAR, il PQ ha dato l'indicazione di inserire in questa sezione le principali proposte di miglioramento suggerite dalla CPDS nell'ultima relazione disponibile, indicando per ognuna se le attività raccomandate fossero già state avviate e con quali modalità e risultati (in tal caso se ne sarebbe dovuta avere già evidenza nel rapporto di riesame) oppure se il CdS avesse in programma di avviarle (in tal caso le criticità segnalate e le azioni da intraprendere avrebbero dovuto essere riportate nell'apposita sezione del riesame).

Come è desumibile anche dalle schede che sintetizzano gli esiti delle visite, il NV conferma che non in tutti i casi questa procedura ha conseguito gli effetti sperati. Il NV conferma quindi che in ogni caso l'efficacia nella sostanza delle procedure messe in atto debba essere riscontrata dal PQ tramite audit del CdS, audit che valutino la concreta realizzazione di quanto prescritto, non limitatamente all'efficacia della procedura adottata, ma prendendo in considerazione nel concreto la capacità di individuare i problemi più importanti e di correggerli. Nel merito, si rimanda alle schede di sintesi relative alle visite ai CdS e alle relative premesse.

I risultati della valutazione di ciascun insegnamento e i risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio per l'a.a. 2014/15 (schede 1 e 3) sono stati pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT. Il link al portale è stato inserito nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. In questo modo i risultati sono stati resi disponibili ai Presidenti delle CPDS di Dipartimento ai fini della Relazione annuale e ai Coordinatori dei CdS per il riesame annuale.

Per quanto riguarda gli ulteriori commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, gli stessi sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione in funzione del loro ruolo. Tuttavia, poichè si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica delle CPDS e dei Gruppi di Riesame, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai corsi di studio offerti da ciascun Dipartimento sono state inviate ai rispettivi Direttori di dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarlo al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore.

Tale processo di condivisione si è posto l'obiettivo di favorire l'utilizzo di tali informazioni nell'ambito del lavoro di analisi previsto per la Relazione Annuale CPDS (RA\_CPDS) 2015 e per il Rapporto Annuale di Riesame (RAR) 2015/16. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stato ricordato che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione sono tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

Il NV considera i contenuti del campo a testo libero una fonte molto rilevante per un'analisi qualitativa dei problemi e l'individuazione delle cause dei medesimi: in occasione delle visite, ha osservato che raramente i RAR e i Rapporti

delle CPDS prendono esplicitamente in considerazione tali informazioni.

I risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti e della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami sono stati resi disponibili sul sito del PQ ai seguenti link:

- Rilevazione online delle opinioni dei docenti:

<https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201415>

- Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami:

<https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>

Il tipo di reportistica utilizzato permette di analizzare i risultati a livello di Dipartimento e di Corso di Studi.

Per quanto riguarda la Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami, i risultati sono stati messi a disposizione delle CPDS e dei Gruppi di Riesame dei CdS. Inoltre, i risultati degli item relativi all'esperienza complessiva, e in particolare quelli relativi ai servizi offerti dall'Ateneo, sono stati condivisi durante gli incontri periodici organizzati dal Direttore generale nel periodo febbraio-marzo 2016 con i responsabili dei Settori dell'Amministrazione e con i Segretari Didattici dei Dipartimenti, nonché con i rappresentanti degli studenti presenti nel Senato Accademico e nel Consiglio di Amministrazione e con alcuni delegati del Consiglio degli Studenti.

Il PQ, in accordo con il Direttore Generale, intende inoltre riesaminare la struttura del questionario in vista della rilevazione sull'a.a.2015/16, individuando da un lato gli eventuali item da eliminare o quelli da integrare o meglio esplicitare, dall'altro i servizi sui quali l'Ateneo intende focalizzarsi per proseguire l'indagine. Tale revisione sarà realizzata anche mediante lo svolgimento di alcuni focus group con gli uffici erogatori dei diversi servizi e con alcuni degli stakeholder esterni (in particolare ARDISS per quanto riguarda i servizi abitativi e le mense): in tali occasioni saranno analizzati i risultati di dettaglio e definiti i possibili fattori di dettaglio su cui concentrare l'indagine. La proposta di revisione sarà inoltre condivisa con il Consiglio degli studenti per raccogliere osservazioni ed eventuali proposte. Tenuto conto dell'importanza di tale strumento per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti, per disporre di informazioni effettivamente utili a gestire e migliorare le attività, l'Ateneo ha inserito tra gli obiettivi operativi allegati al Piano della Performance integrato 2016 il miglioramento della copertura e pertinenza delle informazioni rilevate dal questionario stesso.

Il NV conferma che una percentuale di risposta inferiore al 8 % sulla popolazione complessiva è troppo esigua per fornire informazioni utili alla gestione e al miglioramento: condivide quindi la necessità di riconsiderare metodi e strumenti. In tale circostanza, si ricorda che sotto il profilo metodologico occorre in prima istanza individuare gli obiettivi di miglioramento che si intendono perseguire, per poi definire sulla base di essi i contenuti e i metodi delle indagini di customer.

Contestualmente alla pubblicazione dei risultati delle Rilevazioni 2015/16 il portale SIS-VALDIDAT consentirà la pubblicazione dei risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti relativi ai singoli insegnamenti.

Per quanto riguarda i risultati dei questionari sulla rilevazione delle opinioni dei laureati e la condizione occupazione dei laureati (Alma laurea), il link ai risultati del corso di studio sono stati inseriti nei quadri B7 e C2 della SUA-CdS, e quindi accessibili ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS.

Sulla base della relazione del PQ, si menziona che in seno al Dipartimento di Scienze della Vita, nell'ambito dell'analisi svolta dalla CPDS e successivamente per la redazione del RAR 2015, sia stata individuata una risorsa con specifiche competenze, la delegata alla valutazione della didattica, per l'analisi dei dati a livello di dipartimento. Sono state analizzate le risposte alle dieci domande del Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti, strettamente relative alla qualità della docenza (da D1 a D10) per tutti i corsi del DSV nell'A.A. 2014/15.

Il NV condivide l'opportunità di segnalare buone pratiche diffondendole presso altri CdS e Dipartimenti: in particolare oltre alla modalità di analisi degli esiti dei questionari per individuare i punti critici, sulla base degli elementi emersi in occasione delle visite, il NV ritiene importante indicare ai CdS anche quali azioni intraprendere per intervenire efficacemente sulle criticità elencate (carico didattico e soddisfazione/interesse), che probabilmente sono comuni anche ad altri contesti.

Inoltre, dal momento che il Dipartimento di Scienze della Vita ha negli ultimi anni aggiornato l'offerta formativa dei suoi corsi di studio e il PQ ritiene che l'analisi attenta della valutazione della didattica potrà fornire indicazioni significative sull'andamento della nuova offerta e di conseguenza spunti per migliorarla. E' quindi indispensabile che il PQ monitori

*nel merito gli interventi effettuati e la valutazione della loro efficacia in itinere e ex post.*

*Per quanto riguarda infine il punto relativo all'eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti, sebbene tale aspetto, già trattato dal PQ nella relazione del 2015, non venga ripreso nella relazione del 2016, il NV ritiene opportuno farne un richiamo in questa sezione della presente relazione. Nel mese di ottobre 2014, gli Organi Accademici dell'Ateneo avevano chiesto un parere metodologico al PQ e all'Uff. VCQ, come soggetti responsabili dell'organizzazione e del monitoraggio della rilevazione, relativamente alla possibilità di utilizzare i punteggi della rilevazione delle opinioni degli studenti nei criteri per l'attribuzione delle risorse di cui all'art.29, comma 19 della L.240/2010.*

*Il PQ aveva sconsigliato l'uso di tali indicatori nella distribuzione di risorse, in particolare ai singoli, per diverse ragioni. Innanzitutto per una questione relativa al modo in cui i punteggi sono calcolati: i questionari degli studenti prevedono una scala di risposta ordinale a quattro modalità bilanciate (Decisamente no; Più no che sì; Più sì che no; Decisamente sì). Il PQ aveva sottolineato il fatto che tale scala di risposte non è strutturata per essere abbinata a un valore numerico. Lo schema adottato dal Gruppo Valmon dell'Università di Firenze, come riportato anche nelle relazioni ex L.370/99 approvate dal NV negli anni scorsi, prevede la trasformazione della scala di risposta categorica a 4 punti in un punteggio numerico (2-5-7-10). Tale modalità di assegnazione dei punteggi si basa infatti sull'ipotesi che "il metro di giudizio sottostante abbia una distribuzione continua simmetrica tale che la distanza fra le due modalità centrali sia inferiore alla distanza tra ogni modalità centrale e la modalità estrema continua", ipotesi che il PQ aveva ritenuto arbitraria. L'attribuzione del punteggio avrebbe quindi il solo scopo di facilitare la lettura e l'interpretazione dei risultati e delle percentuali di risposta. Ciò premesso, la scelta di ricavarne un indicatore numerico per graduare la "qualità della didattica" dei diversi docenti potrebbe essere agevolmente contestata.*

*In secondo luogo, il PQ aveva ricordato che, "Ai fini della definizione di un sistema di valutazione periodica della didattica, basato su criteri e indicatori stabiliti ex-ante dall'ANVUR e in un'ottica di potenziamento del sistema di assicurazione della qualità e in particolare dei processi di autovalutazione, viene rilevata l'opinione degli studenti (frequentanti e non), dei laureandi, dei laureati e dei docenti sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati. La finalità principale della misura dei livelli di soddisfazione espressi dagli studenti, dai laureandi, dai laureati e dai docenti, va vista all'interno del sistema di AQ degli atenei e, in quanto tale, deve essere organizzata e monitorata dal PQ. In quest'ottica, i principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalla rilevazione delle opinioni degli studenti sono:*

- completare l'attività di monitoraggio della qualità della formazione offerta dai CdS e dei servizi di supporto connessi, identificandone sistematicamente punti di forza e criticità;*
- migliorare i punti critici che emergono dai questionari nel processo di miglioramento della qualità."*

*Non si fa menzione, tra le finalità delle rilevazioni, della ripartizione delle risorse sulla base della valutazione ricevuta dal singolo. Pertanto il PQ aveva concluso ribadendo che tali questionari potrebbero essere utilizzati eventualmente a livello aggregato (e quindi in termini di soddisfazione complessiva più o meno elevata) per distribuire risorse a livello di dipartimento premiando così i dipartimenti nei quali il processo di erogazione della didattica è valutato soddisfacente dagli studenti, mentre non sarebbe corretto utilizzare tali indicatori nel sistema retributivo dei singoli docenti.*

*In merito all'impiego dei risultati dei questionari studenti nei sistemi di incentivazione nella retribuzione dei docenti di ruolo, il NV conferma quanto già espresso nella Relazione annuale del 2015. Pur ritenendo apprezzabile la volontà degli Organi Accademici di tenere in debita considerazione l'opinione degli studenti, ribadisce pertanto che, in generale, i dati devono essere usati per gli scopi originali che per cui sono progettate le rilevazioni. Quindi, se da un lato i dati dei questionari studenti vanno utilizzati a livello di singolo insegnamento nei processi di miglioramento continuo, tema sul quale sarebbe utile che l'Ateneo di Trieste desse indicazioni esplicite ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti, mettendo in atto un sistema di monitoraggio di questi processi, dall'altro il NV sollecita un'analisi approfondita sulle modalità di raccolta dati in maniera sistemica per più a.a. allo scopo dichiarato di poterla utilizzare anche in futuro per eventuali azioni premiali o ai fini dell'attribuzione degli scatti stipendiali, attualmente bloccati da anni.*

*Infine, coerentemente con l'intento di migliorare la qualità della didattica, il NV richiama l'importanza di utilizzare la valutazione degli studenti, mediata su più anni, nella fase di affidamento degli insegnamenti o attribuzione delle*

supplenze, nonché anche nella conferma dell'insegnamenti di titolarità per i docenti di ruolo.

Documenti allegati:

- Allegato6\_Azioni di intervento RAR2015.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:41]

## **5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

*Il NV conferma le osservazioni fatte nella precedente relazione, nel paragrafo "Sistema di autovalutazione e miglioramento".*

*Riguardo alle modalità di rilevazione, il NV apprezza la modalità on-line utilizzata per i questionari "per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche", "per la rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami" e per la rilevazione delle opinioni dei docenti.*

*Il NV sollecita una costante attenzione a salvaguardare l'omogeneità rispetto alle altre sedi, valutando quali siano le scelte operate quantomeno negli altri atenei aderenti a Valmon.*

*Si segnala, inoltre, che il sistema di rilevazione on-line fa "perdere" tutti gli studenti che seguono il corso in un anno diverso da quello previsto dal piano di studi (in generale i fuori corso).*

*Sotto il profilo metodologico, in sintesi, la decisione se rendere o meno obbligatorio un questionario dipende in prima istanza dalla già citata opportunità di preferire scelte che consentano confronti con altri atenei, con i quali si condivide l'impianto delle indagini. Potrebbe essere auspicabile, in quest'ottica, un approfondimento in relazione agli altri atenei del Nord-Est, già inclusi nell'esercizio di benchmark auspicato dal NV in relazione all'utilizzo dei dati AlmaLaurea. In seconda battuta, andrà valutato qual è l'attesa in relazione ai dati che vengono raccolti e quali sono le finalità generali della rilevazione.*

*In generale, il NV conferma che per incentivare una partecipazione autentica e costruttiva alle rilevazioni è necessario che l'Ateneo dia evidenza delle modalità di utilizzo degli esiti delle diverse rilevazioni in relazione a provvedimenti concreti per migliorare servizi e attività. E', infatti, essenziale dare riscontro agli studenti, ai docenti e agli altri stakeholder coinvolti degli interventi adottati per far fronte alle criticità segnalate, lavorando su una comunicazione chiara, mirata e tempestiva.*

*Per quanto riguarda la Rilevazione delle opinioni dei laureandi, l'adesione al Consorzio AlmaLaurea garantisce all'Ateneo il necessario coordinamento a livello nazionale e la possibilità di effettuare confronti con altri Atenei. I livelli di soddisfazione dei laureati possono essere un'utile risorsa informativa che potrebbe essere meglio sfruttata ai fini delle attività di riesame e miglioramento.*

*In merito alla Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, in attesa di una valutazione più completa nella relazione annuale, il NV apprezza che il PQ stia valutando di passare a modalità di somministrazione centralizzate, che potenzialmente garantirebbero una maggior quantità di risposte e quindi di dati e informazioni disponibili.*

*Considerando tale progetto di centralizzazione, il NV conferma il suggerimento oltre a fare tesoro della sperimentazione effettuata, di valutare anche esperienze di altri Atenei, anche al fine di poter comparare i dati; Il NV conferma inoltre la potenziale utilità di rilevare in modo sistematico e omogeneo le valutazioni degli studenti tirocinanti/stagisti rispetto alla loro esperienza di stage/tirocinio, in modo da poter selezionare enti ed aziende che*

siano in grado di offrire esperienze effettivamente qualificanti dal punto di vista della loro formazione e delle opportunità di apprendimento.

Il NV apprezza che il calendario delle rilevazioni sia stato rivisto, allo scopo di massimizzare efficacia e tempestività nell'utilizzo dei dati, in previsione delle scadenze del PQ e del NV. Grazie a tale coordinamento, è possibile utilizzare i dati in funzione di miglioramento di rendicontazione verso l'esterno; la comunicazione verso gli studenti e i docenti interpellati delle azioni di miglioramento intraprese in seguito agli spunti colti dai questionari andrebbe potenziata, per valorizzare maggiormente l'impegno profuso.

#### *Risultati delle rilevazioni*

Il NV ritiene molto positivo il fatto che il PQ fornisca ampie informazioni riguardo il grado di copertura degli insegnamenti (questionari studenti) e Alma Laurea renda disponibili i dati riguardo alla copertura dei questionari somministrati ai laureandi. L'informazione relativa ai questionari docenti è disponibile non solo in termini di percentuale complessiva per l'intero Ateneo (46,6%) ma anche per Dipartimento, evidenziando così eventuali differenze significative. Inoltre, il dato è corredato da indicazioni sul numero di docenti che hanno partecipato alla rilevazione sul totale dei potenziali partecipanti, con un grado di dettaglio che consente di cogliere le differenze tra personale strutturato e non strutturato.

Per quanto riguarda l'indagine riguardante i soggetti ospitanti gli studenti in tirocinio, – specie per la rilevanza che può ricoprire nell'ambito delle attività di coinvolgimento degli stakeholder esterni nell'attività di progettazione e valutazione dei corsi di studio –, anche considerando che l'Ateneo si sta orientando verso una rilevazione centralizzata, il NV conferma la necessità della massima attenzione nel definire uno strumento appropriato e modalità efficaci di comunicazioni a tutti gli attori coinvolti dai dipartimenti e corsi di studio alle aziende. Il NV chiede che le informazioni e i dati siano forniti in tempo utile per le analisi finalizzate alla stesura della relazione annuale.

Sotto il profilo metodologico, il NV suggerisce di estendere l'approfondimento dell'analisi sulla copertura a tutte le indagini svolte.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione, il PQ concentra la propria analisi, molto accurata, sul questionario studenti, i cui esiti per le domande 11 e 12 sono confrontati con gli esiti dei questionari docenti (vedi allegato n. 5 – Indici di correlazione).

Potrebbe essere utile una riflessione sui dati relativi alle altre dimensioni indagate nel questionario e un'analisi degli aspetti critici/di miglioramento che i dati possono fornire. Ad esempio sembra importante il tema delle conoscenze preliminari (presente anche nel questionario docenti) e per gli studenti non frequentanti il motivo della mancata frequenza. Appaiono inoltre particolarmente importanti i quesiti relativi alla qualità della didattica. Infine, sulla base delle visite ai CdS, il NV richiama la necessità di presidiare con la massima attenzione il tema della presenza dei docenti a lezione/ ritardi eccetera, quale aspetto imprescindibile dei compiti didattici obbligatori.

Nelle proprie analisi, il PQ adotta un livello di granularità generale, proponendo sintesi a livello di dipartimento, o di CdS: si conferma che, nel caso ad esempio del questionario studenti, l'analisi sintetica risulta utile solo a segnalare eventuali criticità macro, a causa della prevalente natura qualitativa dei problemi, che prevede per tali fonti un impiego fortemente contestualizzato, per risultare efficaci nei processi di miglioramento. Il PQ dovrebbe incoraggiare esplicitamente e monitorare l'utilizzo degli esiti dei questionari in termini di miglioramento continuo. Il NV apprezza che siano state delineate procedure più puntuali a tal scopo: segnala però che dalle visite ai CdS emerge come nella sostanza ciò non garantisca che si intervenga nel concreto laddove si manifestino problemi anche gravi, a partire dalla individuazione dei problemi stessi.

Sempre a livello di Corso di studio e di insegnamento, il NV ribadisce l'importanza di riflettere sulla percentuale di frequenza alle lezioni e, laddove la frequenza risulti particolarmente bassa, di interrogarsi sulle ragioni di tale fenomeno. La possibilità di disporre, per la prima volta, di questionari compilati dagli studenti che non frequentano le lezioni (o che frequentano meno del 50% del corso) offre materiale per un'analisi articolata dei dati e una riflessione sul tema.

I bassi tassi di risposta della rilevazione dell'opinione degli studenti sull'esperienza complessiva e sui servizi non

*permette di disporre per quest'anno di informazioni interessanti e soprattutto utili a suggerire interventi di miglioramento in particolare nei servizi e nella logistica, aspetti che non sono approfonditi nei questionari relativi agli insegnamenti.*

*Considerazioni in merito a metodi e finalità di questa indagine sono presenti nei paragrafi precedenti.*

*Rispetto alla rilevazione AlmaLaurea, viene invece riproposta in allegato (vedi allegato n. 4 - Dati Sintetici Rilevazioni 2014/15) la tabella aggiornata di confronto con altri Atenei: anche in questo caso. Sarebbe importante che il PQ dedicatesse una parte rilevante della propria attività e conseguentemente della relazione ad analizzare elementi di sostanza, evidenziando sia gli aspetti più critici sia quelli più positivi, fornendo feedback utili per azioni correttive e/o incentivanti.*

*Nel complesso, dall'analisi dei dati riportati in appendice, si evince che la rilevazione ALMALAUREA, analizzata nella scorsa relazione del NV, non mostra cambiamenti rilevanti per quanto riguarda gli esiti in termini assoluti e a confronto con gli altri Atenei, laddove anche i trend negativi o gli esiti negativi rispetto ai competitor non sembrano essere stati oggetto di approfondimento da parte del PQ.*

*Le medesime considerazioni valgono anche per le Rilevazioni delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, i cui dati in seguito all'adozione della rilevazione centralizzata, dal prossimo anno dovrebbero essere disponibili in numero adeguato e forniti in tempo per essere utilizzati ai fini del miglioramento.*

*Per quanto riguarda gli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni dell'opinione degli studenti, il PQ individua un indicatore correlando le risposte alle domande 11 e 12. Rispetto a tale indicatore, il PQ suddivide i CdS in quattro quadranti, fornendo le rispettive percentuali di distribuzione ed effettuando anche il confronto con quanto accaduto l'anno precedente: individua come punti di forza le frequenze del primo quadrante, e come punto di debolezza la frequenza del quarto quadrante (scarso interesse e scarsa soddisfazione).*

*Il NV, ribadisce l'importanza di focalizzare l'attenzione anche sui casi in cui l'interesse dello studente è alto e la soddisfazione bassa (III sezione), laddove tale indicatore andrebbe a sottolineare i punti di maggior attenzione, in cui lo studente è consapevole dell'importanza del corso e ne è interessato, ma non è altrettanto soddisfatto dell'insegnamento. Appare inoltre opportuno focalizzare l'attenzione sui casi nei quali sia l'interesse sia la soddisfazione sono bassi. Si ribadisce la necessità di considerare anche altri indicatori (altri quesiti), guardando al complesso delle risposte, in particolare quelli relativi alla qualità della didattica, e a importanti elementi di contesto, quali il numero degli studenti che frequentano l'insegnamento, l'obbligatorietà o meno dell'insegnamento stesso etc; si dovrebbero quindi costruire per quanto possibile analisi su sottoinsiemi di insegnamenti quanto più omogenei. Si richiama la necessità di considerare i quesiti che indagano la presenza del docente a lezione/ ricevimenti/ messa a disposizione del materiale didattico eccetera.*

*I dati relativi al grado di soddisfazione dei docenti mostrano una certa differenziazione tra i dipartimenti. Il peggioramento del tasso di copertura rende più problematico l'utilizzo degli esiti di tali rilevazioni. In ogni caso, i risultati di tali questionari, oltre all'utile confronto con gli esiti dei questionari studenti, meriterebbero un'analisi più approfondita, tenendo conto del tasso di copertura e aggregando per CdS, perché potrebbero fornire importanti indicazioni riguardo a diversi tipi di criticità, ad esempio riguardo alla preparazione iniziale degli studenti, sulle quali i coordinatori dei corsi di studio stessi avrebbero modo di intervenire. Il NV conferma anche l'utilità fornire ai docenti un feedback più puntuale, segnalando loro le situazioni di marcata discrepanza tra la percezione del docente e quella degli studenti.*

*Per quanto riguarda il sistema di assicurazione della qualità e il ruolo che tali indagini sono chiamate a svolgere in esso, il NV conferma quindi che la parte da sviluppare maggiormente sia quella relativa all'analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni, in modo da far emergere i punti di miglioramento. Nella relazione del PQ sono descritte procedure puntuali quali strumenti di cui l'Ateneo si è dotato per assicurare che situazioni critiche o comunque passibili di miglioramento siano tenute sotto controllo e/o migliorate. Tale attività era indispensabile ed è stata progettata in modo coerente con il sistema di AQ. Oltre a ciò, anche sulla base dell'esperienza delle visite, il NV conferma che occorre che il PQ si sincerino direttamente che tali procedure siano poi utilizzate per individuare e risolvere quelli che sono effettivamente segnalati ad esempio dai questionari degli studenti, ma anche dai dati quantitativi di monitoraggio delle carriere, come i maggiori problemi del CdS. Diversamente, si corre il rischio che il sistema interno della qualità si*

*risolva in parte in procedure formali senza contenuti concreti di miglioramento che agiscano su obiettivi riconosciuti da studenti e parti interessate come di valore.*

#### *Diffusione e Utilizzazione dei risultati*

*La diffusione dei risultati delle rilevazioni costituisce di fatto la prima fase nel processo di autovalutazione: per questa ragione, è così importante che i principali attori del sistema dispongano dei dati e che siano loro fornite le necessarie istruzioni per interpretare i dati stessi e utilizzarli in modo appropriato nei processi di riesame. Nelle linee guida predisposte da ANVUR, si prevede che tale attività di formazione sia oggetto di valutazione da parte delle Commissioni di esperti della valutazione (AQ3.2).*

*Il PQ fornisce informazioni ampie e approfondite in merito alla diffusione dei risultati dei questionari studenti, mettendo a disposizione dei singoli GdR e CPDS i dati anche in forma aggregata, mentre gli esiti dei questionari ALMALAUREA relativi ai laureandi sono pubblici, consultabili direttamente dagli organi, ma non sufficientemente promossi come strumento di analisi, in particolare quelli sulla soddisfazione del corso di studio. I rapporti predisposti dai singoli CPDS/GDR fanno emergere una buona conoscenza degli esiti del questionario studenti annuale e delle percentuali di occupazione forniti da Almalaurea, non invece i dati relativi alla soddisfazione del laureato. Si raccomanda lo sviluppo dell'analisi di tali dati, in un'ottica comparativa per CdS della medesima classe e dell'Area geografica di riferimento.*

*Nella relazione non sembra siano presenti informazioni su modalità e attori interessati alla diffusione degli esiti dei questionari docenti e di quelli relativi ai questionari diretti alle aziende che ospitano tirocinanti: queste ultime informazioni saranno fornite al NV per la relazione annuale. In quest'ultimo caso sarebbe opportuno anche attivare un canale informativo per fornire ai rispondenti un feedback sui risultati delle loro valutazioni.*

*Si considera quindi positiva l'ampia diffusione dei risultati dei questionari studenti, così come la presentazione della relazione agli organi da parte del PQ, mentre, in termini di miglioramento, per il prossimo anno, il NV suggerisce di definire regole (utilizzo e modalità) e soggetti coinvolti per quanto riguarda anche le altre rilevazioni svolte.*

*Per quanto riguarda l'utilizzo delle rilevazioni, il NV ribadisce nuovamente che, a fronte dell'aumento delle rilevazioni, anche in considerazione dell'integrazione tra le rilevazioni stesse, è indispensabile che l'Ateneo definisca quale uso intenda fare di tali dati, contestualizzandoli in una programmazione operativa coerente con la programmazione strategica dell'Ateneo: le rilevazioni sono strumenti con cui si misura il raggiungimento degli obiettivi generali e fonti informative a livello micro per l'autovalutazione e miglioramento a livello di strutture decentrate (CdS). Inoltre, tutti gli attori coinvolti devono essere messi al corrente di obiettivi e strumenti. Diversamente, le rilevazioni rischiano di rimanere esercizi certamente interessanti, ma in concreto astratti, di elaborazione di dati. Dagli incontri con gli studenti che il NV ha svolto all'interno dei CdS selezionati, non sempre appare piena consapevolezza da parte degli studenti dell'utilizzo dei questionari e, a volte, anche dell'esistenza di singoli questionari non obbligatori (per es. quello sui servizi).*

*Nella propria relazione, il PQ riferisce alcune indicazioni fornite ai CdS riguardo i questionari studenti, in particolare per il rapporto di riesame e gli elementi previsti nel sistema informativo che l'Ateneo ha realizzato per il riesame 2014: la tabella allegata (vedi allegato n. 6 - Azioni Intervento RAR 2015) reca informazioni quantitative che nella categorizzazione sintetica prevista dal nuovo sistema per il Riesame non consentono in concreto di comprendere quali interventi siano programmati.*

*Per il NV, l'uso dei riscontri provenienti dai diversi portatori di interesse è un elemento cruciale del processo di valutazione interna e miglioramento: costituiscono infatti il punto di partenza delle attività di riesame e lo strumento per la verifica dell'efficacia delle azioni adottate, influenzando perciò sostanzialmente sulla riuscita del riesame stesso.*

*Per tale ragione, in questa fase di costruzione del sistema interno di qualità, il NV ritiene che sarebbe importante se il PQ riuscisse a fornire ai CdS un proprio riscontro metodologico complessivo sul processo di riesame e specificamente sull'analisi dei dati – inclusi i riscontri provenienti da tutti i portatori di interesse, dagli studenti ai docenti alle aziende, e*

*un supporto nella corretta individuazione dei problemi, così come sull'utilizzo dei dati per la verifica dell'efficacia delle azioni adottate.*

*Grazie a tale lavoro, potrebbero essere individuate e comunicate con il dovuto rilievo le più efficaci attività di miglioramento, socializzando le esperienze più significative.*

*La tabella allegata alla relazione del PQ (vedi allegato n. 6- Azioni Intervento RAR 2015) fornisce informazioni troppo generali per comprendere effettivamente cosa stia accadendo in concreto. Inoltre, a fronte di diverse criticità segnalate, le azioni correttive si concentrano su 5-6 azioni scelte in circa 80 casi, mentre le altre oltre 130 voci sono scelte nella maggioranza dei casi da uno/ due corsi di studio. Pertanto, il valore informativo di tale tabella non si sta rivelando pienamente utile all'analisi complessiva e comparata della situazione dell'Ateneo.*

*Per quanto riguarda le indagini presso le aziende che ospitano tirocinanti, il NV conferma come tali fonti siano importanti nelle attività di progettazione didattica (che è correlata al riesame ciclico).*

*In generale il NV ricorda nuovamente che nei processi di assicurazione della qualità l'utilizzo delle informazioni così come la definizione di indicatori appropriati consegue alla definizione degli obiettivi specifici nell'ambito della pianificazione strategica e dei target conseguenti, ribadendo che gli elementi essenziali della pianificazione strategica devono essere noti, in particolare ai soggetti che ricoprono responsabilità e svolgono un ruolo importante come i coordinatori dei corsi di studio.*

*Il NV apprezza le analisi ampie e approfondite effettuate sui dati e l'impegno nel diffondere sensibilità e attenzione ai dati stessi presso i CdS.*

*Si ritiene tuttavia importante ricordare come l'analisi dei dati sia uno strumento attraverso cui i CdS devono individuare i punti critici su cui intervenire e concretamente reagire. Dalla relazione potrebbe emergere più chiaramente in quale modo l'Ateneo tramite il PQ tenga sotto controllo tale aspetto fondamentale dei sistemi di Assicurazione della Qualità, ad esempio monitorando gli specifici punti dei Rapporti di riesame o delle relazioni paritetiche (cfr anche Indicatori per l'Accreditamento in itinere AQ1E, AQ2 e AQ3).*

*In visita anche della candidatura dell'Ateneo per l'accREDITamento Anvur, il NV richiama l'importanza che tutti gli organi coinvolti nel sistema di AQ siano stati informati e accompagnati nel processo.*

*Gli audit condotti dal NV nel corso del 2015 e 2016 sono stati pensati come momenti valutativi formativi, finalizzati a rendere consapevoli i diversi attori, dei loro ruoli di responsabilità nel sistema di AQ. In tal senso il PQ, accompagnando alcune di queste visite, ha dimostrato attenzione nel voler seguire il percorso di coinvolgimento dei singoli attori a livello decentrato, che il NV si augura verrà portato avanti dal PQ.*

Documenti allegati:

- Allegato5\_Indici di correlazione e ripartizione tra quadranti.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:41]
- Allegato6\_Azioni di intervento RAR2015.pdf [Inserito il: 26/04/2016 13:46]

## 6. Ulteriori osservazioni

### 3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

#### Parte facoltativa secondo le Linee Guida 2016

##### 1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

*L'analisi del grado di copertura delle rilevazioni è stata affrontata nella parte della relazione inviata entro il 30/4/2016 dal NdV 2013-2016. Il NdV attualmente in carica rimanda pertanto a tale sezione, e ritiene di approfondire, in questa fase esclusivamente l'analisi quantitativa delle situazioni critiche, in parte già evidenziate sia dal PQ sia dal NdV precedente.*

##### 2. Livello di soddisfazione degli studenti

*Come già richiamato dal NdV 2013-2016 che ha redatto il punto 3 del presente capitolo, il PQ nella propria relazione agli OOA ha analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti dei singoli insegnamenti all'interno dell'offerta didattica di ciascun Dipartimento (complessivamente 66.182 questionari relativi a 2.307 insegnamenti) sulle dimensioni interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare i punti di forza e punti di debolezza dell'offerta didattica.*

*Poiché la scala di valutazione (da "decisamente no" a "decisamente sì") è stata convertita numericamente nei valori 2-5-7-10 il PQ ha ritenuto di considerare critiche le valutazioni inferiori al valore 7.*

*Nella rilevazione del 2014/15 si ritrova pertanto la seguente distribuzione:*

- insegnamenti per i quali gli studenti dichiarano un alto interesse e un'alta soddisfazione: 80,8% (75,8% nel 2013/14);*
- insegnamenti per i quali gli studenti dichiarano un basso interesse ma un'alta soddisfazione: 11,9% (13,7% nel 2013/14);*
- insegnamenti per i quali gli studenti dichiarano un basso interesse e una bassa soddisfazione: 4,8% (7,1% nel 2013/14);*
- insegnamenti per i quali gli studenti dichiarano un alto interesse a fronte di una bassa soddisfazione: 2,6% (3,3% nel 2013/14).*

*Complessivamente, le situazioni per le quali, a prescindere dal livello di interesse per l'insegnamento, gli studenti frequentanti dichiarano un basso livello di soddisfazione corrispondono al 7,4%.*

*In questa fase il NdV è chiamato ad analizzare, a livello di CdS, "situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi o da forte eterogeneità nelle valutazioni", rappresentate ad esempio da "insegnamenti con punteggio medio inferiore alla metà del punteggio massimo" (nel caso di UniTS punteggio medio inferiore a 5, se si tiene conto che il punteggio massimo è pari a 10).*

*Dalla tabella n. 1 allegata, si evince che, considerando le 2.506 unità di rilevazione (rappresentate in questo caso dalla combinazione CdS-insegnamento-docente, e non solo dall'abbinamento insegnamento-docente) per le quali sono stati compilati almeno 2 questionari da studenti dichiaratisi frequentanti, e tenuto conto dei punteggi medi riportati da ogni unità di rilevazione alla domanda D12 relativa alla soddisfazione complessiva, 64 di queste (pari al 2,55%) riportano un punteggio inferiore a 5.*

*Tra i 72 corsi di studio con annualità attive individuati, per 37 non si riscontrano tali situazioni, per 18 corsi si rileva la presenza di un unico insegnamento critico, mentre per i rimanenti 17 corsi il numero di casi critici varia, in termini assoluti, da 2 a 6 casi.*

*In termini di incidenza, questi casi rappresentano meno del 5% degli insegnamenti rilevati per 18 corsi di studio, dal 5% al 10% per 10 corsi, dal 10% al 25% per i rimanenti 7 corsi di studio. Da notare tuttavia che l'incidenza del 25% corrisponde ad una situazione limite riferita a 1 insegnamento di 4 per ognuno dei quali sono stati compilati 2 soli questionari da studenti frequentanti.*

*Indubbiamente si tratta di casistiche limitate, per le quali il NdV raccomanda comunque l'importanza che le stesse siano opportunamente affrontate e prese in carico dai Coordinatori dei CdS, responsabili della gestione dell'assicurazione della qualità dei corsi stessi.*

*Come si può osservare dalla tabella di riepilogo allegata (tab. n.2), a livello di Dipartimento, il numero di unità di rilevazione con punteggio medio alla domanda D12 inferiore a 5 varia da 2 a 14, con incidenze dallo 0,91% al 4,56% delle unità rilevate.*

Documenti allegati:

- Tab\_1 e Tab\_2 - insegnamenti con punteggio medio inferiore a 5.pdf [Inserito il: 14/07/2016 14:14]

### **3. Presa in carico dei risultati della rilevazione**

*L'analisi della presa in carico dei risultati delle rilevazioni è stata affrontata nella parte della relazione inviata entro il 30/4/2016 dal NdV 2013-2016. Il NdV attualmente in carica rimanda pertanto a tale sezione, e ritiene di approfondire, in questa fase, esclusivamente l'analisi quantitativa delle situazioni critiche, in parte già evidenziate sia dal PQ sia dal NdV precedente.*

### **4. Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa)**

*NON TRATTATO (VEDI INTRODUZIONE CAPITOLO 1).*

## **Sezione: 2. Valutazione della performance**

### **Valutazione della performance**

#### **VALUTAZIONE SUL FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE**

*La presente Sezione include i contenuti della Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni di cui all'art. 14, comma 4, lettera a) del D.lgs. n. 150/2009.*

*La Sezione riferisce principalmente sul funzionamento del sistema di gestione della performance nell'anno 2015 (ciclo della performance 2015); tuttavia il documento individua alcune criticità e miglioramenti concernenti l'annualità in corso (ciclo della performance 2016), dandone specifica evidenza.*

*Il documento è stato redatto dal NdV tenendo conto delle "Linee guida 2016 per la Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione" (aprile 2016).*

*Il presente documento è stato redatto a breve distanza di tempo dall'insediamento del NdV. Pertanto il NdV, nella sua attuale composizione, non ha potuto monitorare direttamente il ciclo di gestione della performance dell'anno 2015. Ne*

*consegue che le informazioni riportate nella Sezione sono state ricostruite sulla base dei dati forniti dagli uffici amministrativi competenti e della documentazione ufficiale disponibile.*

*L'attività di monitoraggio del NdV, nella sua funzione di OIV, si è basata in primo luogo sull'esame puntuale di tutta la documentazione rilevante e in particolare dei seguenti documenti:*

- Piano della performance 2015 (mail dd. 6.2.2015);*
- Sistema di valutazione e misurazione della performance (aggiornamento gennaio 2015 – prot. 3948 del 17 febbraio 2015);*
- Sistema degli incarichi e Regolamento di organizzazione (prot. 3948 del 17 febbraio 2015);*
- Provvedimenti di riorganizzazione: delibera di approvazione della proposta di riorganizzazione della nuova macrostruttura (CdA 30 gennaio 2015);*
- Decreto del Direttore generale di istituzione ed attivazione delle nuove unità organizzative - decorrenza 1 agosto 2016 (n. 721 del 31 luglio 2015);*
- Decreto del Direttore generale di conferimento degli incarichi di responsabilità- decorrenza 1 agosto 2016 (n. 722 del 31 luglio 2015);*
- Relazione sulla performance 2014 – Relazione del Direttore generale sulle attività 2014 (prot. 17918 del 19 agosto 2015);*
- Prospetto riepilogativo obiettivi Direttore generale (prot. 28810 del 18 dicembre 2015);*
- Delibera del CdA di approvazione dell'assestamento degli obiettivi operativi contenuti nel Piano della performance 2015 (e-mail dd. 24 novembre 2015);*
- Report sul livello di differenziazione della valutazione dei comportamenti (su anno 2014) (prot. 7645 del 14 marzo 2016);*
- Piano della performance 2016 (e-mail del 18 febbraio 2016).*

*Oltre all'esame documentale sono stati condotti incontri con il Direttore Generale e gli uffici competenti per i vari aspetti della materia, al fine di discutere delle evidenze raccolte e ottenere ulteriori evidenze.*

#### **CARATTERISTICHE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE 2015**

*A seguito del processo di revisione dei processi di pianificazione e programmazione, posto in essere dall'Ateneo nel corso dell'anno 2014, sono stati elaborati e ricondotti a sistema i diversi documenti programmatori (Programmazione del fabbisogno, Piano strategico di sviluppo edilizio, Programmazione triennale MIUR, Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo, Piano strategico, Piano della performance).*

*Il lavoro di riordino della cornice programmatica ha accompagnato il processo di revisione della regolamentazione in materia di assetto organizzativo e valutazione della performance, sfociata nei documenti relativi a:*

- Regolamento di organizzazione,*
- Sistema di Misurazione e valutazione di Ateneo,*
- Sistema degli incarichi conferiti al personale tecnico amministrativo,*

*deliberati dal Consiglio di Amministrazione il 30 gennaio 2015.*

*Nella rinnovata cornice regolamentare, l'Ateneo ha sviluppato la definizione del nuovo assetto organizzativo che ha preso il via con la determinazione della macro-struttura amministrativa e tecnica, deliberata dal Consiglio di Amministrazione dello stesso giorno.*

*Nei mesi successivi è stata effettuata l'analisi organizzativa volta alla definizione della micro-struttura, conclusasi con l'attivazione delle nuove unità organizzative a partire dal 1° agosto 2015.*

*Ciò ha impattato sulle tempistiche del ciclo della performance, in particolare sul monitoraggio dell'andamento delle attività assegnate come obiettivi che è stato effettuato tra i mesi di settembre e ottobre 2015, a valle del processo di ridefinizione delle competenze e funzioni degli uffici.*

*La predisposizione dei documenti di programmazione di livello strategico ha costituito il presupposto per la determinazione degli obiettivi rappresentati nel Piano della performance approvato a gennaio 2015.*

*Al momento della redazione della presente relazione, il ciclo della performance 2015 non si è ancora concluso, essendo in corso di svolgimento la misurazione e valutazione dei risultati della performance individuale.*

#### **VALUTAZIONI SUL CICLO DELLA PERFORMANCE 2015**

Alla luce di quanto previsto nelle LG ANVUR 2016 per la Relazione annuale, i Nuclei di Valutazione sono invitati a prendere in esame in modo analitico i seguenti aspetti:

- a) grado di integrazione con la documentazione strategica dell'Ateneo, con quella economico-finanziaria e con gli interventi volti ad arginare i rischi corruttivi;
- b) grado di integrazione con i processi di Assicurazione della Qualità;
- c) modalità di definizione degli obiettivi (rilevanza, misurabilità, attribuzione chiara di responsabilità e condivisione delle scelte, declinazione sulle strutture decentrate, ecc.);
- d) modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance;
- e) monitoraggio e sistema informativo di supporto;
- f) modalità di attribuzione dei giudizi al personale;
- g) utilizzo dei risultati della valutazione.

Si analizzano pertanto le attività poste in essere dall'Ateneo con particolare riferimento ai contenuti sopra enunciati, nell'anno 2015.

a. Grado di integrazione con la documentazione strategica dell'Ateneo, con quella economico-finanziaria e con gli interventi volti ad arginare i rischi corruttivi

Sulla base degli impulsi ricevuti dal NdV nelle precedenti Relazioni sul funzionamento in merito al grado di integrazione con la documentazione strategica dell'Ateneo, si segnala che nel Piano della performance 2015 è stato perfezionato il processo di collegamento tra la pianificazione strategica, che tiene conto della programmazione di settore (MIUR) e delle esigenze degli stakeholders istituzionali, e la definizione degli obiettivi operativi. In particolare, è stato inserito il cosiddetto "albero della performance", raffigurante la mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, obiettivi strategici e piani operativi, ovvero tra Piano strategico di Ateneo e Piano della performance.

Tale mappa dimostra come gli obiettivi ai vari livelli e di diversa natura contribuiscano, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente, al mandato istituzionale e alla missione dell'Ateneo.

La predisposizione degli strumenti di programmazione di livello strategico ha rappresentato un elemento imprescindibile per determinare gli obiettivi di medio periodo e quindi gli obiettivi operativi contenuti nel Piano della performance 2015.

Il Piano strategico 2013-2015 in particolare ha rappresentato la base per la programmazione operativa annuale di ciascuna struttura organizzativa dell'Ateneo.

Dal punto di vista dell'integrazione tra i contenuti del Piano della performance con quelli della programmazione economico-finanziaria, si osserva che la riorganizzazione ha visto l'incremento delle unità di personale afferenti all'ufficio Programmazione e Controllo di gestione e lo sviluppo delle competenze dello stesso anche in materia di gestione e misurazione della performance organizzativa.

Afferendo tale ufficio al Settore Servizi economico-finanziari, il sistema di gestione della performance viene così ad essere implementato tramite l'accostamento delle due competenze programmatiche.

La riorganizzazione ha introdotto inoltre delle soluzioni che hanno reso l'assetto organizzativo più coerente con gli obiettivi strategici, poiché ha investito, tra gli altri, sia gli uffici dedicati al supporto delle funzioni didattiche, sia le unità organizzative in prima linea nell'erogazione dei servizi agli studenti e dottorandi, comprese le funzioni in materia di mobilità internazionale. Per quanto riguarda i Dipartimenti, la riorganizzazione ha portato alla costituzione delle Segreterie didattiche di Dipartimento come specifiche unità organizzative di terzo livello attribuendo alle nuove strutture le funzioni che precedentemente facevano capo al Segretario didattico, e esplicitando maggiormente i processi di supporto alla progettazione e erogazione della didattica e di implementazione del sistema AQ dei CdS. Per quanto riguarda l'Amministrazione centrale, la riorganizzazione è intervenuta razionalizzando la distribuzione delle funzioni a supporto delle tre missioni istituzionali dell'Ateneo nell'ambito del Settore Servizi agli studenti e alla Didattica e del Settore Ricerca e rapporti con il territorio.

Il NdV apprezza la scelta di investire risorse nei settori considerati chiave nell'organizzazione e suggerisce l'opportunità di avviare un'analisi della distribuzione delle risorse di personale dedicate alle funzioni di supporto alla didattica e alla ricerca, soprattutto nei Dipartimenti, al fine di evidenziare eventuali situazioni di criticità e di legare la mobilità interna ad un'attenta valutazione delle competenze individuali.

*In merito al legame tra performance e programmazione economico-finanziaria, il NdV rileva che la coerenza tra le due logiche appare nel 2015 come un percorso avviato ma non ancora pienamente operativo. Infatti, anche in considerazione delle tempistiche di redazione del Piano della performance (da sottoporre all'approvazione del Consiglio di amministrazione entro il 31 gennaio), la sostenibilità finanziaria degli obiettivi da perseguire nel 2015 è stata genericamente valutata in correlazione al Budget unico di Ateneo predisposto sull'articolazione organizzativa vigente nel 2014. Con l'entrata in vigore della riorganizzazione (agosto 2015) si è resa necessaria una revisione anche della struttura del budget per adeguarlo al nuovo assetto organizzativo.*

*In ogni caso il NdV rileva che, nella logica di progressivo miglioramento del sistema, già nel 2016 la coerenza degli obiettivi con le risorse finanziarie disponibili è stata resa visibile esponendo, in alcuni casi, la quota di budget assegnata alle attività che caratterizzano gli obiettivi, così come riportata nel Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2016.*

*Per quanto riguarda gli interventi volti ad arginare i rischi corruttivi, con delibera del Consiglio di amministrazione del 30.1.2015 è stato approvato l'aggiornamento annuale del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, per il triennio 2015/2017.*

*I nuovi Piani hanno aggiornato il triennio di vigenza, dato conto delle misure realizzate nel corso del 2014 e proposto i nuovi interventi per il 2015, recependo altresì le indicazioni nel frattempo emanate dall'Autorità Nazionale per l'anticorruzione (ANAC).*

*Per ciò che concerne, in particolare, il Programma della trasparenza, si sono indicati, in qualità di strumento operativo, gli adempimenti di trasparenza da attuare, la tempistica di svolgimento, la matrice delle responsabilità (ossia l'ufficio responsabile dell'adempimento), e il flusso per la pubblicazione (se automatizzato o meno).*

*Gli adempimenti previsti nell'ambito dei due test programmatici, sono stati recepiti dal Piano della performance e, per la loro maggior parte, sono anche divenuti obiettivi operativi delle unità organizzative.*

*A seguito di quanto previsto dalla delibera ANAC 148/2014, è stata effettuata e pubblicata sul sito istituzionale l'annuale attestazione da parte del NdV in merito al rispetto degli obblighi di trasparenza e integrità, aventi ad oggetto la selezione di informazioni indicate dall'Autorità Anticorruzione.*

*Il responsabile per la prevenzione della corruzione ha redatto l'annuale Relazione obbligatoria inerente all'attuazione delle misure previste nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione. Anche tale relazione risulta pubblicata nella prevista sezione del sito istituzionale.*

*Il NdV prende atto della realizzazione di tutti gli adempimenti previsti.*

*In merito a questi temi, il NdV vuole sottolineare la necessità di promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa soprattutto nei confronti degli studenti, ed evidenzia l'importanza della diffusione della cultura dell'anticorruzione, in particolar modo nell'ambito delle università come luoghi di formazione della futura classe dirigenziale, anche promuovendo un'analisi dell'impatto delle iniziative poste in essere dall'amministrazione, al fine di valutarne l'efficacia nell'arginare il fenomeno corruttivo.*

#### *b. Grado di integrazione con i processi di Assicurazione della Qualità*

*Nel corso del 2015 l'ANVUR aveva pubblicato, in un'apposita sezione sul proprio sito web, una serie di indicatori relativi alle carriere degli studenti e ai risultati delle attività formative, che consentono di monitorare alcuni parametri per comprendere l'andamento dell'Ateneo e di ciascun corso di studio, comparandolo ad altri corsi della stessa classe a livello nazionale o di area geografica.*

*Il PQ, prendendo spunto dagli indicatori ANVUR e affinando ulteriormente la reportistica già predisposta negli anni precedenti, ha messo a disposizione dei corsi di studio, per il processo di riesame annuale, alcuni report che forniscono dati oggettivi sulle carriere degli studenti (laddove possibile confrontati con indicatori a livello nazionale) con cui valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed eventuali punti critici sui quali intervenire.*

*Al PQ è stato inoltre affidato l'incarico di diffondere, attraverso la gestione di un sito web dedicato, gli obiettivi del sistema e la documentazione di riferimento, nonché i risultati delle attività svolte. La predisposizione e la condivisione, attraverso iniziative di comunicazione, di formazione e di sensibilizzazione nei confronti di tutte le componenti dell'Ateneo coinvolte nel sistema di AQ, di linee guida e di modelli standard di documentazione ha agevolato la diffusione a tutti i livelli di una metodologia di lavoro uniforme ed efficace.*

*Per quanto riguarda le attività finalizzate alla definizione degli standard di qualità dei servizi resi al personale*

studentesco, l'Ateneo, tramite il PQ, ha avviato nel corso dell'a.a.2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti sul corso di studio, sulle strutture e le prove d'esame previste dal sistema AVA (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) sebbene tale rilevazione non sia ancora stata resa obbligatoria per gli Atenei.

La rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni.

I risultati delle rilevazioni sono stati resi disponibili dal PQ sulle pagine di Ateneo dedicate alla Qualità della didattica e dei servizi di supporto nella sezione Risultati delle rilevazioni.

Nel corso del mese di maggio 2015 il PQ ha svolto assieme all'Unità di staff Qualità, Statistica e Valutazione alcuni incontri con i referenti / responsabili dei servizi oggetto dell'indagine per:

- analizzare gli esiti dei questionari e in particolare i commenti degli studenti;
- dare l'input affinché le strutture si attivino per individuare eventuali punti di forza e criticità e conseguenti interventi di miglioramento o per dare agli studenti un feedback in merito alle azioni già intraprese;
- individuare possibili revisioni o integrazioni degli item del questionario per lo specifico servizio.

Per quanto riguarda l'integrazione dei processi di Assicurazione della Qualità con gli altri documenti di pianificazione, fatto salvo il necessario legame con la definizione degli obiettivi strategici dell'Ateneo, considerato che nel 2015 tali processi erano in corso di svolgimento, è stato possibile implementare la graduale introduzione del collegamento con le logiche del ciclo della performance, in particolare con il processo di definizione degli obiettivi, a partire dal 2016.

Nei primi mesi del 2015, inoltre, si è concluso il processo di somministrazione dei questionari relativi alla prima indagine sul benessere organizzativo. Alla raccolta dei dati ha fatto seguito l'elaborazione e l'analisi, che sono stati oggetto di presentazione e discussione sia nel Comitato Pari Opportunità che in appositi incontri con i Direttori di Dipartimento ed i responsabili delle strutture operative dell'Amministrazione Centrale, con l'obiettivo di analizzare le criticità emerse e avviare una riflessione sulle possibili azioni di miglioramento.

L'indagine è rivolta a monitorare le opinioni del personale tecnico-amministrativo su alcuni significativi aspetti dell'organizzazione lavorativa volti al miglioramento della stessa; in particolare ha compreso tre diverse sezioni: Benessere organizzativo, Grado di condivisione del sistema di valutazione e Valutazione del proprio superiore gerarchico. I risultati dell'Indagine rappresentano validi strumenti per un miglioramento della performance dell'organizzazione e per una gestione più adeguata del personale, contribuendo a fornire informazioni utili a descrivere, sotto diversi punti di vista, il contesto di riferimento.

Come previsto dall'art. 14, co. 5, D.Lgs.150/2009, il NdV, in linea con i suoi compiti istituzionali, ha quindi chiesto all'amministrazione di procedere alla seconda indagine durante l'autunno 2015.

Nella seduta del 4 dicembre 2015 sono state condivise con il Direttore Generale, e con la Presidente del Comitato Unico di Garanzia (CUG), le modalità e le tempistiche della somministrazione e della diffusione dei risultati.

Il questionario, identico a quello somministrato nella prima edizione, è stato messo a disposizione di tutto il personale interessato (686 unità di personale TA) in data 9 dicembre 2015, con una mail della Direttore Generale che invitava ad accedere alla pagina di compilazione.

Alla chiusura dell'indagine 2015/16 sono stati raccolti 342 questionari, con un tasso di compilazione complessivo del 49,85%, in netta diminuzione rispetto alla prima indagine, in cui si era raggiunto il 60%.

Per quanto riguarda la rilevazione sul benessere organizzativo il NdV raccomanda all'Ateneo di attivarsi al fine di favorire il più possibile la partecipazione del personale tecnico-amministrativo, anche attraverso un processo di restituzione dei risultati in tempi brevi rispetto alla somministrazione. Il NdV ritiene importante estendere l'iniziativa anche al personale docente con un questionario opportunamente strutturato, realizzando in questo modo un'attività di rilevazione che tenga conto in modo integrato di tutte le componenti del personale.

Raccomanda inoltre all'Ateneo di prestare particolare attenzione all'utilizzo di indicatori e dati statistici nelle attività di autovalutazione, nonché a integrare meglio le procedure legate al ciclo della performance e quelle di AQ.

c. Modalità di definizione degli obiettivi (rilevanza, misurabilità, attribuzione chiara di responsabilità e condivisione delle scelte, declinazione sulle strutture decentrate, ecc.)

Per la prima volta nel Piano della performance 2015 è stato introdotto un sistema di obiettivi specificatamente riferiti alla performance organizzativa. Tali obiettivi sono stati presentati a livello di area dirigenziale e, per ognuno di essi, è stato reso evidente il collegamento con gli obiettivi strategici, il risultato atteso, gli indicatori e i relativi target, in alcuni casi anche riferiti alle annualità 2016 e 2017, nella logica di un'attuazione progressiva degli obiettivi più sfidanti.

*Gli obiettivi organizzativi così individuati hanno costituito la base di riferimento per l'assegnazione degli obiettivi individuali, svolta successivamente.*

*Sulla base degli impulsi ricevuti dal NdV nelle precedenti Relazioni sul funzionamento, si segnalano le principali iniziative di miglioramento contenute nel Piano della performance 2015:*

- Nel rispetto di quanto previsto dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance, il processo di definizione degli obiettivi organizzativi ha visto il coinvolgimento dei Responsabili delle strutture di secondo livello dell'Amministrazione (Settori e Unità di staff), in una serie di incontri con la Direttrice generale (svolti tra dicembre 2014 e gennaio 2015) in cui, a partire dagli obiettivi strategici dell'Ateneo, sono stati individuati e condivisi i principali ambiti di azione dei servizi amministrativi e tecnici di supporto, poi declinati in obiettivi organizzativi, indicatori e target;*
- Per quanto riguarda la natura degli obiettivi, alcuni di essi hanno una derivazione diretta dalle aree strategiche di riferimento (didattica, ricerca e terza missione), altri invece sono collegati alle attività specifiche dei servizi amministrativo-gestionali, in quanto supporto fondamentale alla realizzazione delle strategie di Ateneo, altri ancora sono diretta conseguenza di specifici adempimenti normativi (vedi in particolare prevenzione della corruzione e trasparenza e integrità).*

*Con riferimento al metodo di lavoro, il NdV condivide l'impostazione dell'Ateneo di ricercare una forte integrazione tra i diversi strumenti di programmazione e pianificazione, apprezzando in particolar modo il collegamento realizzato tra obiettivi individuati nel Piano della performance e logiche del Sistema di AQ.*

*Con riferimento, invece, al processo di definizione degli obiettivi, il NdV ribadisce quanto già espresso dal precedente NdV in merito all'importanza di migliorare la qualità degli obiettivi per renderli più concreti e sfidanti e, soprattutto, tali da poter essere associati a indicatori di risultato e non solo di processo, al fine di agevolare anche le fasi di misurazione e valutazione.*

#### *d. Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance*

*Nel corso del 2015 è proseguito lo sviluppo di un sistema di indicatori di risultato a discapito di quelli di processo, tale processo è comunque da considerarsi progressivo ed è stato oggetto di ulteriore affinamento nel Piano integrato 2016. La fase di misurazione e valutazione della performance organizzativa è stata avviata a inizio marzo 2016, con l'invio di un'apposita scheda ai Responsabili delle strutture di secondo livello dell'Amministrazione. In particolare, ai responsabili è stato chiesto di prendere visione degli obiettivi organizzativi contenuti nella scheda di propria competenza, così come definiti all'esito del monitoraggio effettuato nel mese di ottobre 2015, e a indicare per ogni obiettivo:*

- 1. l'effettivo risultato raggiunto al termine del periodo di riferimento (31 dicembre 2015), sulla base degli indicatori e dai target prefissati;*
- 2. la proposta di valutazione del risultato, inserendo uno dei punteggi della seguente scala:*
  - 1,1 - Obiettivo raggiunto al di sopra delle attese;*
  - 1 - Obiettivo raggiunto in linea con le attese;*
  - 0,8 - Obiettivo parzialmente raggiunto (l'attività è qualitativamente rilevante ma il target non rispettato);*
  - 0,6 - Obiettivo parzialmente raggiunto (obiettivo non raggiunto per cause esterne da motivare);*
  - 0 - Obiettivo non raggiunto.*

*Nella sezione sottostante della scheda è stata inserita, per ogni obiettivo:*

- Una relazione che descriva le attività svolte per il raggiungimento del risultato;*
- Il dettaglio della documentazione che attesta quanto dichiarato;*
- Solo nel caso di obiettivi parzialmente raggiunti o non raggiunti, le criticità che hanno impedito il pieno raggiungimento del risultato.*

*L'intero processo di misurazione e valutazione è stato approfondito nel corso degli incontri periodici del Direttore generale con il Comitato di Direzione (Responsabili dei settori e staff della Direzione generale), al fine di condividere i principi e la metodologia.*

*Al momento della stesura del presente documento, il processo di valutazione della performance organizzativa sull'anno 2015 risulta concluso.*

*La Relazione sulla performance per l'anno 2015, che contiene gli esiti del processo di valutazione, è stata approvata dal Consiglio di amministrazione in data 24 giugno 2016.*

Come già evidenziato precedentemente, il NdV, preso atto di quanto comunicato dagli uffici amministrativi, ritiene che sia necessario migliorare ulteriormente il sistema degli indicatori definiti a supporto della misurazione e valutazione degli obiettivi strategici e operativi, rendendoli sempre più misurabili e di tipo quantitativo.

#### *e. Monitoraggio e sistema informativo di supporto*

Per quanto riguarda le fasi di monitoraggio, si segnala che, in applicazione di quanto previsto dal vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo, nel 2015 è stato introdotto il primo esercizio di monitoraggio degli obiettivi organizzativi stabiliti in fase di pianificazione, finalizzato a misurarne lo stato di avanzamento e all'introduzione di eventuali azioni correttive al quadro degli obiettivi contenuti nel Piano della performance.

In particolare, in data 29 settembre 2015, è stata inviata via e-mail ai Responsabili delle strutture di secondo livello dell'Amministrazione centrale un'apposita scheda per indicare lo stato dell'arte di ciascun obiettivo organizzativo e la previsione di rispetto del target previsto al termine del periodo di riferimento (31 dicembre 2015).

Nella medesima scheda i Responsabili potevano formulare delle proposte di modifica e/o integrazione degli obiettivi, degli indicatori o dei target, motivandone la necessità.

Le schede sono state poi esaminate dal Direttore generale e dal Magnifico Rettore che, congiuntamente, hanno presentato nella seduta del Consiglio di amministrazione del 30 ottobre 2015 una proposta di assestamento del quadro degli obiettivi contenuti nel Piano della performance 2015. Si segnala che l'assestamento si è reso in taluni casi necessario anche a causa della riorganizzazione che ha interessato le unità organizzative nel mese di agosto 2015.

Il NdV, come suggerito già dal NdV precedente, ribadisce nuovamente l'opportunità di investire nello sviluppo di un adeguato sistema di controllo di gestione e nel rafforzamento del sistema informativo di supporto. E' necessario infatti che gli indicatori di misurazione e i target non si limitino a scadenze temporali da rispettare (aspetto necessario ma non sufficiente) ma prevedano indicatori oggettivi e quindi misurabili sia durante la fase di monitoraggio, sia in occasione della valutazione dei risultati.

#### *f. Le modalità di attribuzione dei giudizi al personale: la performance individuale*

Le modalità di svolgimento del ciclo della performance attuate nel corso dell'anno hanno rispettato i dettami del nuovo Sistema di valutazione, sia per la parte obiettivi che per la parte comportamenti organizzativi.

Una delle novità di maggior rilievo è stata l'estensione della valutazione a tutto il personale tecnico-amministrativo a partire dal 2015.

Al fine di avviare un processo il più corretto ed obiettivo possibile, il Sistema applicato prevede una doppia fase di valutazione dei comportamenti organizzativi, in cui il personale viene preliminarmente valutato dal diretto responsabile (Capo ufficio, Segretario didattico o amministrativo, ...) il quale propone la valutazione al proprio superiore, quale Capo della struttura sopra ordinata (Responsabile di Settore, in cui si articolano gli uffici, Direttore del Dipartimento, ...). Quest'ultimo, quale responsabile di secondo livello, conferma o modifica la proposta pervenuta a cura del responsabile dell'unità organizzativa di terzo livello.

In tal modo gli attori coinvolti nel processo sono molteplici, con l'eventuale supplemento di ulteriori soggetti che possono intervenire, su richiesta del valutato, nelle eventuali successive fasi di "conciliazione" delle criticità che potrebbero emergere.

La scansione in più fasi del processo è utile anche ai fini del monitoraggio e controllo della differenziazione dei giudizi. Tenuto conto che la capacità di differenziazione è considerata quale specifico fattore di prestazione, i responsabili di secondo livello (Responsabile di Settore) sono stati invitati a effettuare la valutazione dei responsabili degli uffici in cui i loro Settori si articolano in un momento successivo rispetto l'effettuazione della proposta da parte dei responsabili degli uffici per i propri collaboratori, in modo da avere l'evidenza, tra gli altri elementi, anche del modo in cui hanno valutato il personale. La medesima evidenza avrà il Direttore generale nella terza fase, in cui effettuerà la valutazione dei Responsabili di settore, avendo a disposizione i dati delle loro valutazioni della prestazione dei Capi ufficio.

Ai fini dell'attribuzione dei giudizi, un altro aspetto introdotto con il nuovo sistema è il suggerimento dell'effettuazione di un colloquio per la condivisione della valutazione della prestazione, quale momento di valorizzazione dei risultati del lavoro svolto e del livello di prestazione raggiunto, nonché occasione in cui possono emergere utili elementi per evidenziare piani di sviluppo, individuare eventuali aree di miglioramento o possibili interventi formativi.

Per lo svolgimento del colloquio, è stato suggerito al personale lo strumento dell'autovalutazione preliminare, come approccio iniziale con la procedura e gli item previsti dalla scheda di valutazione.

*L'intero Sistema è stato approfondito nel corso degli incontri periodici del Direttore generale con il Comitato di Direzione (Responsabili dei settori e staff della Direzione generale), con la Conferenza dei Direttori, e con i segretari dei Dipartimenti, al fine di condividere lo spirito e le modalità di effettuazione della valutazione, i contenuti dei "comportamenti organizzativi" da valutare ed il significato intrinseco degli item considerati. Anche prima della chiusura formale della fase valutativa, il Direttore generale ha incontrato i valutatori in più occasioni sul tema al fine di condividere eventuali suggestioni e impressioni sull'andamento della prima esperienza valutativa su tutto il personale. Al momento della stesura del presente documento, il processo di valutazione sull'anno 2015 è in corso di chiusura. Per quanto riguarda gli obiettivi individuali, l'iter seguito ha visto gli obiettivi individuali fare seguito, quale sviluppo logico, all'assegnazione di quelli strategici ed organizzativi. Anche qui il processo si è realizzato secondo una serie di appuntamenti tra il Direttore generale e i responsabili dei Settori in cui si articola l'Amministrazione, nonché con i responsabili delle segreterie dipartimentali ed i Direttori dei Dipartimenti.*

*In linea con le raccomandazioni del NdV precedente, il processo di individuazione degli obiettivi è stato dunque condiviso e partecipato, ma è comunque partito da una serie di input espressi dalla Direzione generale in merito agli obiettivi strategici ed operativi di maggior interesse che persegue l'Ateneo, anche nel lungo termine.*

*Per quanto riguarda la declinazione sulle strutture decentrate (Dipartimenti e loro segreterie, amministrative e didattiche) il processo di assegnazione degli obiettivi individuali ha seguito le medesime modalità di quelli degli uffici amministrativi, con l'assegnazione diretta da parte della Direzione generale di alcuni obiettivi considerati di preminente interesse per l'Ateneo.*

*Il NdV apprezza il proseguimento del percorso di miglioramento, testimoniato anche dal maggior allineamento alle previsioni di legge in materia di performance (vedasi l'estensione della valutazione a tutto il personale tecnico-amministrativo e l'avvio della misurazione della performance organizzativa) e che siano stati recepiti i suggerimenti del precedente NdV relativamente alle logiche di assegnazione degli obiettivi. Sottolinea, altresì, l'importanza di applicare una corretta differenziazione dei giudizi, a garanzia dell'equità del processo di valutazione.*

#### *g. Utilizzo dei risultati della valutazione*

*L'Amministrazione ha continuato, come nell'anno precedente, ad effettuare incontri periodici con i responsabili di struttura, sia dell'Amministrazione Centrale che dei Dipartimenti, in cui sono stati trattati di volta in volta approfondimenti sui vari aspetti legati all'implementazione del ciclo della performance, a partire dalla definizione degli obiettivi fino ad arrivare alla condivisione del processo ideale da seguire per avviare la valutazione dei comportamenti su tutto il personale.*

*In tali incontri sono stati affrontati anche il tema della condivisione dei risultati delle diverse iniziative svolte nell'ambito della performance e le successive azioni di miglioramento. I primi interventi, per quanto non strutturati in un vero e proprio piano di azione, sono stati avviati già nel 2015; tra questi: una maggiore attenzione ai sistemi di comunicazione e coordinamento interno, un piano di formazione più esteso e più puntuale rispetto ai bisogni formativi espressi.*

*Per l'anno 2015, dal punto di vista dell'utilizzo dei risultati della valutazione della performance, a livello di trattamento accessorio per il personale è prevista la distribuzione di indennità di risultato al personale tecnico amministrativo con incarico di responsabilità, oltre che al Direttore Generale, subordinatamente agli esiti del processo valutativo, secondo quanto previsto dagli accordi collettivi in merito.*

*Il NdV, nonostante i margini di miglioramento, apprezza come la pianificazione della performance 2015 sia stata costruita sulla base degli esiti della pianificazione precedente. Il NdV suggerisce di fare tesoro dei risultati della valutazione affinché non vengano visti dal personale esclusivamente in collegamento all'erogazione del trattamento accessorio, ma siano utili soprattutto per il miglioramento continuo: è importante che il personale sia consapevole dell'utilizzo dei risultati e realmente coinvolto nel loro utilizzo.*

#### **PRIME VALUTAZIONI SUL CICLO DELLA PERFORMANCE 2016**

*Il ciclo della performance 2016 si è avviato regolarmente nei tempi previsti. Infatti, in data 29 gennaio 2016, il Consiglio di amministrazione ha deliberato l'approvazione del Piano della Performance integrato, redatto secondo quanto indicato dall'ANVUR con la pubblicazione, nel mese di luglio 2015, delle "Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane", documento che fornisce indicazioni operative alle università per la gestione e la valutazione delle attività amministrative.*

*Il Piano integrato 2016 è stato redatto tentando di combinare due logiche distinte ma complementari, una che mira a tenere insieme la dimensione operativa (performance) a quella legata all'accesso e all'utilizzabilità delle informazioni (trasparenza) e quella orientata alla riduzione dei comportamenti inappropriati e illegali (anticorruzione); l'altra che guarda alla coerenza con il sistema di programmazione strategica (pluriennale) e con quella economico-finanziaria (annuale) dell'Ateneo.*

*Più nel dettaglio, il nesso tra attività istituzionali e valutazione della performance organizzativa e individuale si coglie a due livelli. Al primo, c'è la consapevolezza che non è possibile fissare obiettivi di performance alla componente tecnico-amministrativa del personale ignorando gli obiettivi generali dell'Ateneo in materia di ricerca, didattica e terza missione. Al secondo livello, gli obiettivi generali di Ateneo non possono prescindere dalla considerazione degli esiti della valutazione di tali attività, sia negli esercizi periodici (VQR) che nelle valutazioni e auto-valutazioni intermedie rese possibili dal nuovo sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA).*

*Per quanto riguarda la coerenza rispetto ai documenti di programmazione economico-finanziaria, nella definizione degli obiettivi organizzativi è stata esposta, laddove possibile, la quota di budget assegnata alle attività che caratterizzano gli obiettivi, così come riportata nel Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2016, approvato in Consiglio di amministrazione lo scorso dicembre. Laddove invece non è stata stanziata una specifica voce di budget, la sostenibilità finanziaria degli obiettivi è comunque garantita nell'ambito delle risorse finanziarie complessive assegnate alle strutture.*

*Ogni obiettivo individuato nel Piano integrato è corredato da un sistema base di indicatori con i relativi target, utile a misurare l'effettivo raggiungimento dell'obiettivo stesso in termini quantitativi/qualitativi.*

*L'Ateneo ha comunicato che tale sistema di indicatori, a partire dal corrente ciclo della performance, verrà ulteriormente implementato mediante l'utilizzo di un sistema informativo, accessibile a tutti i responsabili di struttura, in cui ogni obiettivo viene articolato in fasi o azioni principali, con i relativi tempi di attuazione e i contributi richiesti ad eventuali altre strutture, permettendo a tutti i ruoli coinvolti nella gestione del ciclo della performance di controllare lo stato di avanzamento degli obiettivi in corso d'anno e facilitare così le fasi di monitoraggio e rendicontazione.*

*Sempre a proposito di novità introdotte, il NdV prende atto che si è provveduto anche ad attribuire ad ogni obiettivo un grado di priorità, che attiene all'importanza che quell'obiettivo ricopre nell'ambito del complessivo raggiungimento delle strategie dell'Ateneo, e di un peso, che attiene invece alla complessità gestionale riconducibile alla realizzazione dell'obiettivo.*

*Infine, le sezioni del Piano denominate "Analisi delle aree di rischio" e "Comunicazione e trasparenza", sono state redatte, secondo quanto disposto dalle Linee guida ANVUR, in modo da essere separatamente suscettibili di valutazione da parte di ANAC e trasmesse alla stessa Autorità secondo le norme e le regole da questa stabilite.*

*Il NdV, sulla base delle preliminari informazioni ottenute, giudica positivamente sia l'intento di introdurre un peso, o priorità, per gli obiettivi dell'anno 2016, sia l'intento di introdurre un collegamento con il budget assegnato per lo stesso, nonché l'indicazione delle altre strutture coinvolte nelle attività.*

*Invita, nondimeno, l'Ateneo a perseguire una sempre più definita connessione con le risorse finanziarie assegnate agli obiettivi e un utilizzo sempre più diffuso di indicatori di risultato.*

*Il NdV si riserva naturalmente di valutare successivamente i risultati delle novità introdotte e, più in generale, l'andamento del ciclo di gestione della performance 2016.*

## **Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti**

### **Raccomandazioni e suggerimenti**

*In questa terza sezione il NdV ritiene opportuno analizzare i miglioramenti ottenuti dall'Ateneo a seguito del processo di autovalutazione. A tale proposito l'analisi ha riguardato in particolare il tipo di risposta che l'Ateneo ha dato alle*

raccomandazioni del NdV 2013-2016 che in sintesi sono state le seguenti:

- *Maggior stimolo alla partecipazione al processo di AQ;*
- *Coinvolgimento più attivo dei portatori di interessi;*
- *Rafforzamento dei processi di feedback da parte degli studenti (il processo è troppo top-down) per un loro sempre maggiore coinvolgimento;*
- *Maggiore aiuto ai vari organi di AQ da parte dell'Amministrazione, anche per uniformare maggiormente il funzionamento dei vari presidi e comitati;*
- *Estensioni visite ai CdS da parte del Presidio;*
- *Invito al NdV di fare altrettanto.*

*Da quanto risulta dalla documentazione messa a disposizione e dal colloquio fatto con il PQ, il NdV rileva come l'Ateneo abbia attentamente esaminato le raccomandazioni fatte e abbia altresì messo in atto azioni per superare le criticità osservate, ovvero che abbia proceduto in modo sufficientemente adeguato al processo di autovalutazione secondo i canoni e criteri ANVUR.*

*Permangono tuttavia alcune criticità, dovute principalmente al fatto che il superamento di alcune problematiche richiede tempi più lunghi di quelli che intercorrono tra una relazione e quella successiva e in misura minore ad una non sufficientemente convinta presa di posizione del processo AVA da parte di tutte le componenti dell'Ateneo.*

*Riprendendo l'analisi puntuale riportata nelle Sezioni precedenti, riportiamo qui di seguito quelle che il NdV ritiene siano le principali raccomandazioni che l'Ateneo dovrebbe recepire.*

#### **SISTEMA DI AQ A LIVELLO DI ATENEO**

*Per quello che riguarda il sistema di AQ a livello di Ateneo, il NdV raccomanda al PQ di:*

- *proseguire nello sforzo di una più efficace definizione dei ruoli e dei flussi procedurali e informativi;*
- *monitorare l'aggiornamento delle consultazioni del sistema economico e produttivo e la realizzazione da parte dell'Ateneo di incontri mirati e documentati tra docenti, studenti e portatori di interesse;*
- *supportare una maggiore sinergia tra CPDs e CdS e l'attenzione agli indicatori relativi alle carriere degli studenti;*
- *operare affinché le criticità evidenziate a seguito delle audizioni dei CdS siano efficacemente affrontate all'interno dei Dipartimenti al livello più opportuno.*

#### **ATTRATTIVITA' E SOSTENIBILITA' DEI CdS**

*Per quanto riguarda l'attrattività e la sostenibilità dei CdS, il NdV raccomanda agli Organi dell'Ateneo di:*

- *Esaminare con attenzione la situazione nei CdS nei quali si registrano marcati cali degli iscritti e/o immatricolati nell'anno accademico 2015/2016, per comprendere le ragioni di tali diminuzioni, intervenendo in modo tempestivo per evitare potenziali conseguenze negative per la sostenibilità del bilancio di Ateneo, proseguendo con le attività di monitoraggio e controllo preventivo di sostenibilità dell'offerta formativa già iniziate nel precedente anno accademico. Si invita inoltre a mettere in atto tempestivamente azioni efficaci volte a riportare il calo degli iscritti a percentuali almeno in accordo con il dato nazionale, azioni che dipenderanno dalle specifiche criticità evidenziate nei vari CdS. Andrebbe inoltre costantemente monitorata la situazione relativa agli abbandoni e all'andamento delle carriere degli studenti per ciascun CdS, allo scopo di attivare eventuali azioni di accompagnamento e tutorato.*
- *Esaminare con attenzione la situazione dei CdS che continuano a presentare un numero di iscritti vicino alla soglia minima o, comunque, un basso numero di iscritti e intervenire modificando l'offerta formativa per renderli maggiormente attrattivi. Anche in questo caso si tratta di potenziare un'attività di monitoraggio e revisione in parte già iniziata. Monitorare l'andamento di tutti i CdS di recente o nuova istituzione e dei corsi recentemente riprogettati per verificare la loro attrattività e il livello di soddisfazione degli studenti.*
- *Promuovere con ancora maggiore forza la propria offerta formativa magistrale presso studenti triennalisti iscritti presso altri Atenei, oltre a proseguire e rafforzare le azioni di orientamento alla scelta della laurea magistrale dedicate ai propri studenti triennali.*
- *Per i corsi che registrano incrementi significativi, verificare se tale attrattività permanga nel tempo o se, eventualmente, si verificano consistenti fenomeni di abbandono. Nel caso di aumento degli iscritti stabile nel tempo, l'Ateneo dovrà attivarsi per mantenere le condizioni necessarie a supportare tale incremento.*
- *Proseguire nell'analisi puntuale della sostenibilità della didattica, uniformando anche l'analisi della sofferenza didattica nei vari Dipartimenti, in modo da assicurare la sostenibilità dell'offerta formativa e da evitare incongruenze e*

*inefficienze nella programmazione.*

- *Migliorare il funzionamento dei corsi inter-ateneo risolvendo le criticità organizzative e amministrative ancora esistenti, che non permettono a tali corsi di esprimere appieno le loro potenzialità. Esaminare la possibilità di ulteriore armonizzazione e rafforzamento dell'offerta formativa a livello regionale in alcune aree disciplinari (ad esempio ingegneria, economia e discipline umanistiche).*

## **FUNZIONAMENTO DEI CdS**

*Per quanto riguarda il funzionamento dei CdS, il NdV raccomanda ai Coordinatori e ai Gruppi di AQ dei CdS di:*

- *Realizzare con la periodicità adeguata le consultazioni con le organizzazioni rappresentative del mondo delle professioni e dei servizi e aderire a corrette modalità di compilazione delle schede SUA-CdS. Adeguare ove necessario la platea dei soggetti consultati e documentare con precisione gli esiti delle consultazioni, uniformando per quanto possibile le modalità e gli strumenti di rilevazione. Queste attività dovranno essere monitorate e supportate dal PQ, in modo da assicurare la necessaria qualità e, attraverso le attività di audit formativo, verranno monitorate anche dal NdV.*
- *Coinvolgere costantemente gli studenti attraverso la loro effettiva partecipazione alle commissioni paritetiche. Recepire tempestivamente le indicazioni provenienti dalle commissioni paritetiche attraverso modalità strutturate e omogenee tra CdS di 'presa in carico' delle criticità emerse, affinché docenti e studenti possano essere regolarmente informati sul monitoraggio dell'efficacia del percorso di miglioramento dell'offerta formativa.*
- *Tener conto adeguatamente degli indicatori occupazionali specifici per CdS nell'ambito delle attività di riesame annuale.*
- *Migliorare i servizi di stage e l'incontro con le realtà produttive, anche attraverso un raccordo più efficace con i servizi di Ateneo interessati e un maggiore supporto da parte dell'Ateneo.*
- *Risolvere tempestivamente, in ciascuno dei CdS interessati, le residue criticità relative a insegnamenti caratterizzati da perduranti bassi livelli di soddisfazione da parte degli studenti.*

## **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

*Per quanto riguarda la valutazione dei servizi, il NdV raccomanda di:*

- *Realizzare la rilevazione della valutazione dei servizi di Ateneo e di Dipartimento da parte degli studenti, assicurando un adeguato tasso di risposta.*
- *Rilevare anche l'opinione dei docenti in relazione all'adeguatezza delle infrastrutture della didattica e della ricerca.*
- *Predisporre una serie di indicatori relativi alla performance (ad es. tempi di completamento delle pratiche) indipendenti dall'auto-valutazione interna. Tali indicatori dei servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti dovrebbero permettere, in prospettiva, una valutazione comparativa rispetto ad altri Atenei della stessa area geografica e al dato nazionale.*
- *Prestare particolare attenzione all'informatività del Sito web di Ateneo in relazione ai servizi erogati agli studenti (compresi quelli erogati dall'Agenzia Regionale per il Diritto agli Studi Superiori della Regione FVG), cogliendo l'occasione della messa in produzione del nuovo sito di Ateneo.*

## **CICLO DELLA PERFORMANCE**

*Per quanto riguarda il ciclo della performance, il NdV prendendo atto della realizzazione di tutti gli adempimenti previsti:*

- *Suggerisce l'opportunità di avviare un'analisi della distribuzione delle risorse di personale dedicate alle funzioni di supporto alla didattica e alla ricerca, soprattutto nei Dipartimenti, al fine di evidenziare eventuali situazioni di criticità e di legare la mobilità interna ad un'attenta valutazione delle competenze individuali.*
- *Invita l'Ateneo a perseguire una sempre più definita connessione con le risorse finanziarie assegnate agli obiettivi e un utilizzo sempre più diffuso di indicatori di risultato, avendo rilevato che la coerenza tra le logiche della performance e della programmazione economico-finanziaria appare nel 2015 come un percorso avviato ma non ancora pienamente operativo.*
- *Sottolinea la necessità di promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa ed evidenzia l'importanza della diffusione della cultura dell'anticorruzione, in particolar modo nell'ambito delle università come luoghi di formazione della futura classe dirigenziale, anche promuovendo un'analisi dell'impatto delle iniziative poste in essere*

*dall'amministrazione, al fine di valutarne l'efficacia nell'arginare il fenomeno corruttivo.*

- Raccomanda all'Ateneo di attivarsi al fine di favorire il più possibile la partecipazione del personale tecnico-amministrativo alla rilevazione sul benessere organizzativo, anche attraverso un processo di restituzione dei risultati in tempi brevi rispetto alla somministrazione.*
- Rileva l'importanza di estendere l'iniziativa anche al personale docente con un questionario opportunamente strutturato, realizzando in questo modo un'attività di rilevazione che tenga conto in modo integrato di tutte le componenti del personale.*
- Raccomanda all'Ateneo di prestare particolare attenzione all'utilizzo di indicatori e dati statistici nelle attività di autovalutazione, nonché di rafforzare l'integrazione tra le procedure legate al ciclo della performance e quelle di AQ.*
- Ribadisce, con riferimento al processo di definizione degli obiettivi, quanto già espresso dal precedente NdV in merito all'importanza di migliorare la qualità degli obiettivi per renderli più concreti e sfidanti e, soprattutto, tali da poter essere associati a indicatori di risultato e non solo di processo, al fine di agevolare anche le fasi di misurazione e valutazione.*
- Rileva la necessità di migliorare ulteriormente il sistema degli indicatori definiti a supporto della misurazione e valutazione degli obiettivi strategici e operativi, rendendoli sempre più misurabili e di tipo quantitativo, investendo nello sviluppo di un adeguato sistema di controllo di gestione e nel rafforzamento del sistema informativo di supporto. E' necessario infatti che gli indicatori di misurazione e i target non si limitino a scadenze temporali da rispettare (aspetto necessario ma non sufficiente) ma prevedano indicatori oggettivi e quindi misurabili sia durante la fase di monitoraggio, sia in occasione della valutazione dei risultati.*
- Sottolinea l'importanza di applicare una corretta differenziazione dei giudizi, a garanzia dell'equità del processo di valutazione del personale tecnico-amministrativo.*
- Suggerisce di fare tesoro dei risultati della valutazione affinché non vengano visti dal personale esclusivamente in collegamento all'erogazione del trattamento accessorio, ma siano utili soprattutto per il miglioramento continuo: è importante che il personale sia consapevole dell'utilizzo dei risultati e realmente coinvolto nel loro utilizzo.*