



Università degli Studi di TRIESTE

Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualita'

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

3. Sistema di AQ per la Ricerca e la terza missione

4. Strutturazione delle audizioni

5. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

PREMESSA

La parte della relazione del Nucleo di Valutazione (NuV) relativa a “Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi” si basa sulla relazione che il PQ di Ateneo (PQ) predispone annualmente per dar conto alla Governance dell'attività svolta nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate, e per fornire agli Organi Accademici (OOAA) elementi di analisi utili a identificare punti di forza e criticità della formazione offerta dai CdS (CdS) e dei servizi di supporto connessi.

La relazione del PQ contenente la descrizione dei processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte per l'a.a.2016/17 (vedi allegato al presente quadro – Relazione PQ Rilevazione Opinioni 2018) è stata sottoposta agli OOAA (SA 14 febbraio 2018 e CdA 23 febbraio 2018) e, contestualmente, trasmessa al NuV sia come evidenza documentale del sistema di indagini sulla qualità percepita adottato dall'Ateneo, sia perché ne potesse tener conto ai fini della redazione della presente relazione.

In passato la relazione prodotta dal NuV 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 con l'istituzione e l'avvio delle attività del PQ, le autovalutazioni svolte dall'Ateneo mediante le analisi realizzate dal PQ precedono la riflessione del NuV.

Questa e altre innovazioni introdotte dal sistema AVA - che riguardano i protagonisti, le funzioni e l'organizzazione nei sistemi di valutazione degli Atenei - modificano necessariamente il ruolo del NuV anche in relazione alla rilevazione delle opinioni degli studenti, trasformandola da una valutazione diretta – ora proposta dal PQ - alla meta valutazione 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 della quale si riprendono in sintesi i soli elementi di analisi funzionali all'esposizione dei contenuti.

Nella propria relazione, il PQ ha descritto approfonditamente modalità e risultati delle rilevazioni, così come ampio spazio è stato dedicato alla diffusione nell'Ateneo delle risultanze delle diverse tipologie di questionari rivolti ai portatori di interesse che costituiscono un articolato Sistema di rilevazione della soddisfazione.

1. OBIETTIVI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI

Come dichiara il PQ nella propria relazione, ai fini della definizione di un sistema di valutazione periodica della didattica, basato su criteri e indicatori stabiliti ex-ante dall'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR), e in un'ottica di potenziamento del sistema di assicurazione della qualità, in particolare dei processi di autovalutazione, l'Ateneo rileva 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, nonché degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, va vista all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) degli Atenei. Tutte le attività sono quindi organizzate e monitorate dal Presidio della Qualità.

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 Corsi di Studio 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.*

A partire dall'a.a.2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti è effettuata online con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR. Modalità, tempistiche e obbligatorietà delle rilevazioni sono state indicate dall'ANVUR nel documento “Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a.2013-2014” emanato in data 6/11/2013.

L'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione (Us QSV) cura la rilevazione delle opinioni degli studenti; si occupa dell'elaborazione statistica dei dati e della revisione annuale delle procedure, adottando le azioni correttive necessarie al miglioramento del processo, in linea con le indicazioni degli Organi di Governo e del Presidio della Qualità, cui spetta la responsabilità della realizzazione delle diverse rilevazioni previste dal sistema AVA.

Il Nucleo di Valutazione, nell'ambito della Relazione annuale prevista dal sistema AVA (ex D.Lgs. 19/2012, art 12 e art. 14), valuta l'organizzazione della rilevazione e le modalità di utilizzo dei risultati da parte dell'Ateneo.

Come risulta dalla Relazione del PQ (vedi allegato al presente quadro), le procedure di rilevazione avviate nell'Ateneo sono:

- a) Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (online obbligatoria dall'a.a.2013/14)
 - b) Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (online sperimentale riferita all'a.a.2013/14, online obbligatoria dall'a.a.2015/16)
 - c) Rilevazione online delle opinioni dei docenti (online non obbligatoria dall'a.a.2013/14)
 - d) Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (indagini che riguardano il Profilo dei Laureati e la Condizione Occupazionale, condotte dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea dal 1996).
 - e) Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio (rilevazione svolta direttamente a cura dei Corsi di Studio con un questionario predisposto dal Presidio della Qualità).
- Tutta la documentazione di supporto alle rilevazioni (testi dei questionari, istruzioni) viene resa disponibile e aggiornata sul sito web del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/Presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>).

Il NuV rileva con soddisfazione il lavoro puntuale svolto dal PQ e dall'Us QSV sia nelle procedure di valutazione e di monitoraggio sia nel confronto con la comunità accademica, in specie la componente studentesca.

Il NuV apprezza inoltre che l'intero sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti sia sottoposto da parte del PQ a procedure di monitoraggio dell'efficacia e di riesame annuale in un'ottica di miglioramento continuo.

Documenti allegati:

- [RelazionePQRilevazioneOpinioni2018.pdf](#) Relazione del Presidio della Qualità sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto [Inserito il: 24/04/2018 10:14]

2. Modalità di rilevazione

2. MODALITÀ DI RILEVAZIONE

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

Nell'a.a.2016/17 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato negli anni accademici precedenti, in modalità online.

Già nella seduta del 25/9/2013 infatti il Presidio della Qualità della Formazione (sostituito dal Presidio della Qualità a partire dal 27/11/2013) 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 dalla Sezione Suggerimenti dell'opzione: "Attivare insegnamenti serali";
- l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti.

Con la rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta del Consiglio degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non rispondere". Non vi sono state invece modifiche al testo del questionario nelle rilevazioni 2015/16 e 2016/17. Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a.2016/17 è allegato alla relazione (vedi allegato al presente quadro – Questionari di rilevazione). Inoltre, la chiusura della compilazione è stata anticipata dal 30 settembre al 31 luglio in quanto il Presidio della Qualità ha

ritenuto che tali tempistiche avrebbero potuto garantire sia la disponibilità di un numero di questionari significativo, sia la possibilità di pubblicare i risultati online prima dell'avvio dell'anno accademico, e quindi in tempo utile per l'avvio delle procedure di autovalutazione in seno ai Dipartimenti.

I questionari sono stati implementati all'interno dell'applicativo Esse3 (Applicativo per la gestione delle carriere studenti), scelta che ha consentito di rendere la compilazione obbligatoria nel momento in cui gli studenti si iscrivono all'esame, attività che avviene esclusivamente online nella pagina dei servizi agli studenti. Agli studenti è stata data in ogni caso indicazione di non attendere l'iscrizione agli esami per valutare gli insegnamenti ma di valutare i corsi prima del loro termine. Anche ai docenti è stata data indicazione di sollecitare gli studenti a procedere con la valutazione una volta superati i 2/3 delle lezioni e entro la fine del corso.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione "insegnamento - modulo - docente incaricato – tipologia lezione" (di seguito "unità di rilevazione") presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a.2016/17, indipendentemente dal numero di CFU. La compilazione è stata disabilitata, su indicazione delle Segreterie Didattiche di Dipartimento, su alcune tipologie di attività didattiche per cui il questionario non è coerente (tirocini) o dove poteva essere ridondante rispetto alla valutazione delle lezioni (laboratori e esercitazioni tenute dal medesimo docente delle lezioni).

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 22 novembre 2016 con il contestuale invio a tutti gli studenti e a tutti i docenti di una comunicazione contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato al presente quadro - Comunicazioni e Istruzioni). Le finestre temporali per la compilazione del questionario, concordate con le Segreterie Didattiche di Dipartimento, sono state aperte dall'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione a partire da novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali, e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2017.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (3ª edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)

L'Ateneo di Trieste ha intrapreso un percorso di autovalutazione nell'intento di analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti.

Elemento centrale del percorso è la rilevazione delle opinioni degli studenti sui diversi aspetti che determinano l'esperienza complessiva di studio, quali l'organizzazione del Corso di Studio, le aule, i laboratori e gli spazi per lo studio, i servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, i servizi dell'ARDISS e gli altri servizi offerti dalla città.

Il Presidio della Qualità ha predisposto un questionario da compilare online al termine dell'anno accademico, una volta conclusa la rilevazione delle opinioni sui singoli insegnamenti. La compilazione, sentito il Consiglio degli Studenti, è obbligatoria in modo da poter disporre di dati affidabili che guidino le scelte dell'Ateneo.

La rilevazione è stata avviata il 9 agosto 2017 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2016/17, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato al presente quadro - Comunicazioni e Istruzioni), e si è chiusa il 25 settembre 2017.

Il questionario utilizzato è stato sostanzialmente quello predisposto nell'a.a.2015/16 con un lungo lavoro di condivisione con gli uffici responsabili dei servizi e il Consiglio degli Studenti (vedi relazione PQ a.a.2015/16), anche se si è intervenuti per rendere più omogenee le definizioni degli aspetti di analisi dei servizi e si è scelto di aggiungere un item relativo alla soddisfazione complessiva per ciascun servizio per avere un indice sintetico e costante nel tempo. Il questionario utilizzato (vedi allegato al presente quadro – Questionari di rilevazione) sottopone agli studenti 6 diversi ambiti di valutazione:

- 1) soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio;*
- 2) organizzazione del corso di studio;*
- 3) aule laboratori e spazi per lo studio;*
- 4) servizi centrali di Ateneo;*
- 5) servizi di dipartimento;*
- 6) servizi di contesto nella città sede del corso;*

per un totale di 31 servizi valutati su diversi aspetti. Tenuto conto che per ogni servizio sono stati sottoposti alla valutazione degli studenti da un minimo di 3 a un massimo di 10 aspetti, il questionario ha raggiunto una dimensione massima di circa 250 item.

Per ogni servizio indagato, il questionario prevede una domanda "filtro" sull'effettivo utilizzo nel corso dell'anno

accademico appena concluso, in modo da sottoporre a ciascuno studente solo i quesiti pertinenti. Per ogni item è comunque sempre possibile per lo studente scegliere l'opzione "Preferisco non rispondere" o "Non utilizzato".

Per ogni servizio è previsto inoltre un campo di testo libero per esprimere precisazioni e proposte di miglioramento. Nel questionario sono presenti, inoltre, alcuni quesiti volti a definire il profilo dello studente intervistato: frequenza alle lezioni nell'anno accademico appena concluso, iscrizione in corso/fuori corso, sede didattica principale (singoli poli didattici di Trieste, Gorizia, Pordenone, Portogruaro, Udine per i corsi interateneo), tipologia di residenza (residente nella provincia della sede didattica, pendolare, fuori sede ma alloggiato nella sede). Nel questionario non sono stati invece inseriti quesiti sul corso di studio e l'anno di corso di iscrizione in quanto il sistema di rilevazione permette, nel rispetto dell'anonimato del compilatore, di salvare queste informazioni per ciascun questionario.

Il testo del questionario con le modifiche introdotte per l'a.a.2016/17 è stato condiviso via mail con il Consiglio degli Studenti (26/7/2017). Con i rappresentanti degli studenti sono state concordate anche le modalità di collaborazione ai fini della pubblicizzazione dell'iniziativa. Gli studenti si sono resi disponibili a diffondere l'iniziativa attraverso la loro rete di comunicazione (mailing list e social). In particolare, trattandosi di un'iniziativa condivisa e fortemente sentita anche dal Consiglio degli Studenti, il manifesto affisso nelle diverse sedi ha portato la sottoscrizione sia del Presidio della Qualità che del Consiglio degli Studenti.

Il testo definitivo del questionario è stato tradotto in inglese a cura del Presidio della Qualità.

Come lo scorso anno accademico, il Presidio della Qualità ha deciso di condurre l'indagine con le seguenti modalità:

- questionario rivolto a tutti gli iscritti all'anno accademico 2016/17;
- compilazione in ambiente Servizi Online di Esse3, con obbligo di compilazione realizzato mediante l'applicazione dell'evento di "post-login";
- somministrazione nel periodo agosto-settembre 2017, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2017), né all'avvio del nuovo anno accademico.

2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di marzo 2017, 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, ai singoli Coordinatori e ai Gruppi di AQ dei Corsi di Studio. Il Presidio della Qualità 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 elaborando un questionario di rilevazione per ogni insegnamento di ciascun docente (vedi allegato al presente quadro – Questionari di rilevazione) che è stato implementato nella sezione "Questionari" dei Servizi Online di Esse3 riservata ai docenti.

La compilazione è stata avviata il 20 marzo 2017 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato al presente quadro - Comunicazioni e Istruzioni), e si è chiusa il 31 luglio 2017, coerentemente con le finestre di compilazione del questionario rivolto agli studenti.

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 laureandi e i laureati dell'Ateneo partecipano alle due indagini statistiche che riguardano, rispettivamente, il Profilo dei Laureati e la Condizione Occupazionale.

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.

2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio
Il Presidio della Qualità ha predisposto un modello di questionario 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 Presidio della Qualità (vedi allegato al presente quadro – Questionari di rilevazione) contiene un set di domande che permettono di disporre di 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 delle relazioni finali sull'attività svolta durante lo stage/tirocinio.

La procedura di somministrazione e il modello di questionario (per quanto non vincolanti al fine di poter 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 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 facilitare maggiormente la raccolta delle opinioni degli enti e delle aziende e l'analisi dei risultati, il Presidio della Qualità aveva avviato nell'ambito delle proprio piano di azioni 2016 il confronto con i dipartimenti sulla possibilità di portare online anche questa rilevazione con l'obiettivo di migliorare il questionario di rilevazione, raccogliere centralmente le risposte degli enti/aziende e condividere i risultati con i corsi di studio che potranno poi utilizzare gli esiti per le loro analisi. In seguito a questo confronto, alcuni Corsi di Studio hanno utilizzato sperimentalmente il questionario online realizzato con un Modulo Google dall'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione.

Il NuV rileva che l'impianto procedurale organizzato e promosso dal PQ risponde pienamente agli obiettivi posti dal sistema AVA. Apprezza l'iniziativa che riguarda l'aggiunta di alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo (punto 2.c), i cui esiti potrebbero avere un effetto benefico sul miglioramento dell'organizzazione didattica dei corsi. Per quel che riguarda il quesito relativo alla compilazione del Syllabus, ci si chiede, anche alla luce dei risultati descritti nei paragrafi che seguono, quale sia effettivamente l'utilità delle informazioni ricavate. Se le finalità sono quelle del monitoraggio della compilazione potrebbe essere più utile analizzare il dato reale, ricavabile dalle evidenze presenti nelle banche dati di Ateneo. Per la rilevazione dell'a.a.2017/18, il NuV raccomanda pertanto al Presidio della Qualità di verificare l'effettiva utilità di tale quesito, anche mediante un confronto tra le risposte ottenute nel questionario e il dato ricavabile dalle banche dati di ateneo. Il NuV ritiene invece interessanti gli ulteriori quesiti introdotti dal Presidio della Qualità relativi all'uso da parte dei docenti della piattaforma moodle, di modalità innovative di didattica e di contributi di esperti esterni, anche al fine di offrire ai Coordinatori dei CdS ulteriori elementi di autovalutazione dell'organizzazione dell'offerta didattica.

Di particolare importanza è il confronto avviato dal PQ con i dipartimenti sulla possibilità di portare online la rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende, e l'utilizzo sperimentale del questionario online da parte di alcuni corsi di studio. Il NuV auspica che l'utilizzo del questionario online venga esteso ad un maggior numero di CdS, sottolineando che le informazioni derivanti sono di estremo interesse per il progetto del CdS, anche in relazione a quanto previsto dalla SUA Cds relativamente alle consultazioni con le parti interessate.

Il NuV ribadisce il suo apprezzamento per il costante coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti e degli Organi di Governo nel monitoraggio del processo di somministrazione dei questionari. Raccomanda di continuare con la valutazione dei servizi didattici e amministrativi offerti agli studenti dai Dipartimenti e dall'Ateneo.

La rappresentanza studentesca nel NuV, come condiviso in seno al Consiglio degli Studenti, suggerisce inoltre al PQ di reintrodurre la rilevazione delle opinioni degli studenti sullo svolgimento delle prove d'esame, sospesa dopo la rilevazione sperimentale relativa all'a.a.2013/14. A questo proposito il NuV ritiene che possano essere sufficienti pochi quesiti relativi alla coerenza dello svolgimento dell'esame con quanto dichiarato nei syllabus. Suggerisce pertanto al PQ di confrontarsi con il Consiglio degli Studenti al fine di individuare gli item da introdurre e di verificare la possibilità di integrare tale rilevazione all'interno del questionario sull'esperienza complessiva, eventualmente sintetizzando i quesiti proposti per i servizi che nelle due edizioni svolte non hanno presentato particolari criticità.

Documenti allegati:

- Allegato1_Questionari_Allegato2ComunicazioniIstruzioni.pdf Allegati Relazione PQ_1Questionari

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

Copertura della rilevazione

Come risulta dalla relazione del PQ, nell'anno accademico 2016/17 è stata attivata la valutazione su 1.744 attività didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per un totale di 2.561 unità di rilevazione di cui 2.454 sono state valutate dagli studenti. Sono 107 le unità di rilevazione (pari al 4,2% del totale) che non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti o che non sono stati inseriti in alcun piano di studi mentre una parte minore (circa il 25%) rappresenta un numero limitato di casi in cui l'avvio della rilevazione non è stato abbastanza tempestivo o l'iscrizione agli appelli effettuata dal docente ha consentito agli studenti di non adempiere all'obbligo di compilazione del questionario.

Nel complesso sono stati raccolti 80.997 questionari di valutazione validi (69.786 questionari relativi a studenti frequentanti e 11.211 questionari relativi a studenti non frequentanti).

La tabella 1 evidenzia come nell'a.a.2016/17 sia stato raccolto il numero più alto di questionari dal passaggio alla rilevazione online, interrompendo la progressiva flessione, registrata successivamente all'anticipo della chiusura della rilevazione al 31 luglio, introdotta a partire dall'a.a.2014/15. Il numero di questionari è aumentato sia per i questionari "frequentanti" che per i "non frequentanti" ed è da imputare a vari fattori, non ultimi l'ampia campagna di comunicazione (mail di remind agli studenti, avvisi sulla pagina web di Ateneo) sulla chiusura del questionario al 31/7/2017 e l'attività di feedback sulle attività di utilizzo dei risultati condotte del Presidio della Qualità nell'ultimo anno. Nella tabella sono presenti i dati dell'ultimo triennio per i quali la rilevazione ha avuto la medesima data di chiusura (31 luglio). La stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi resta sostanzialmente invariata rispetto al 2015/16 e si attesta sul 66,7%.

Nella tabella 2 è riportato inoltre il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento.

Livelli di soddisfazione degli studenti

I risultati di dettaglio relativi alla soddisfazione degli studenti per ciascun corso di insegnamento sono pubblicati in SIS-VALDIDAT all'inizio di ciascun anno accademico. A tutti i docenti viene inviata una comunicazione con le istruzioni per l'accesso alle valutazioni dei propri insegnamenti e le modalità di autorizzazione alla visualizzazione pubblica dei risultati (vedi Allegato 2).

I Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento del proprio corso di studio e ai report di sintesi del proprio Corso di Studio. Inoltre, nella pagina web realizzata per ciascun Corso di Studio con i dati statistici utili ai fini del monitoraggio e dell'autovalutazione (<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'anno accademico precedente) e rispetto ai Corsi di Studio del dipartimento.

Per il caricamento nel portale SIS-VALDIDAT, le percentuali di risposta a ciascun item sono trasformate in un punteggio (da 2 a 10), ottenuto assegnando punteggio 2 alle risposte "Decisamente NO", 5 alle risposte "Più NO che sì", 7 alle risposte "Più Sì che no", 10 alle risposte "Decisamente Sì" (vedi Figura 1).

Questa modalità di trasformazione della scala di risposta categorica a 4 punti in un punteggio numerico è stata proposta ed utilizzata dal Gruppo Valmon dell'Università di Firenze secondo il quale "la modalità di assegnazione dei punteggi si basa 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". L'ipotesi è certamente arbitraria, infatti l'attribuzione del punteggio ha il solo scopo di facilitare la lettura e l'interpretazione dei risultati e delle percentuali di risposta.

Complessivamente, a livello di Ateneo, il livello di soddisfazione media degli studenti nell'a.a.2016/17 è in linea con quello dell'anno accademico precedente.

Dato che la soddisfazione degli studenti si attesta su un livello mediamente alto, il Presidio della Qualità 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:

- nell'a.a.2013/14 sono state riscontrate 39 unità di rilevazione con una soddisfazione complessiva media minore o uguale a 5 (pari all'1,7% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a.2014/15 sono state riscontrate 53 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,4% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a.2015/16 sono state riscontrate 47 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari all'1,93% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a.2016/17 sono state riscontrate 51 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,07% del totale delle unità rilevate).

Possiamo constatare che il dato resta estremamente contenuto e sostanzialmente stabile: tuttavia a tale dato deve corrispondere una attenta analisi delle criticità che emergono dalle risposte fornite dagli studenti.

In ogni caso il Presidio della Qualità rileva che nell'a.a.2016/17 la situazione per le 47 unità risultate "critiche" nell'a.a.2015/16 è stata la seguente:

- 21 unità di rilevazione non sono state riproposte nel 2016/17 o sono state assegnate ad un docente diverso;
- 9 sono state riproposte nel 2016/17 con lo stesso docente e valutate al di sopra del 7;
- 12 sono state riproposte nel 2016/17 con lo stesso docente e valutate tra il 5 e il 7;
- 5 sono state assegnate nel 2016/17 al medesimo docente conseguendo sempre un risultato inferiore a 5.

Ciò testimonia che nella maggior parte dei casi le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Il Presidio della Qualità, inoltre, considera utile per l'analisi porre l'attenzione sul confronto dei punteggi medi relativi agli item D7 ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"), D11 ("È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e D12 ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Nella tabella 3 è riportato il confronto dei punteggi medi D7, D11 e D12 a livello di dipartimento. È opportuno ricordare che le domande D7 e D12 vengono rivolte solamente agli studenti che si dichiarano frequentanti, quindi il confronto con la D11 è stato effettuato con riferimento ai soli questionari compilati da studenti frequentanti.

Analogamente a quanto rilevato nell'a.a.2015/16, anche nell'a.a.2016/17 si può riscontrare che il livello medio di interesse degli studenti (D11) per Dipartimento, è sempre più alto della 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.

Il Presidio della Qualità ha inoltre analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti relativamente ai 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 ≥ 7 e punteggio soddisfazione ≥ 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 la serie storica con il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa agli ultimi 3 anni accademici per i quali si è conclusa la rilevazione.

Negli anni accademici considerati si è andata progressivamente accentuando, rispetto al 2013/14, la concentrazione degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante mentre è scesa leggermente la percentuale di insegnamenti per i quali gli studenti, a fronte di un alto interesse per la materia, si rivelano insoddisfatti dell'insegnamento (12,8% nel 4° quadrante contro un 13,7 relativo al 2013/14), pur con un picco nell'a.a.2015/16 in cui la situazione sembrava più soddisfacente rispetto all'a.a.2016/17.

Per approfondire ulteriormente l'analisi, l'Allegato 4 riporta i grafici di dispersione per ciascun Dipartimento, dove è possibile visualizzare la distribuzione nei quattro quadranti degli insegnamenti valutati. Nei grafici sono state evidenziate, a tal fine, due linee di "cut-off" che corrispondono alle soglie individuate dal Presidio della Qualità per individuare punti di forza e criticità, fissate rispettivamente al valore 7 (utilizzato anche nella tabella 4 e che corrisponde al "Più sì che no") e al valore 5 (che corrisponde al "Più no che sì"). Tali grafici permettono di pubblicizzare i risultati analitici degli insegnamenti, resi anonimi, coerentemente con le indicazioni presenti nelle nuove Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari – AVA 2.0 (paragrafo 5.2).

Estendendo l'analisi delle correlazioni tra item, il Presidio della Qualità ha ritenuto utile analizzare, almeno come prima analisi, il livello di correlazione riscontrato tra le domande del questionario a livello di Ateneo. La tabella 5 riporta gli indici di correlazione calcolati (per la descrizione estesa dei quesiti si veda l'Allegato 1).

Le prime due domande ("Le conoscenze preliminari possedute..." e "Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati") sembrano, comprensibilmente, poco collegate agli altri quesiti. Anche l'interesse complessivo (D11) risulta debolmente influenzato dagli altri aspetti esaminati dal questionario.

Le questioni che, in generale, sembrano concorrere maggiormente alla formulazione del giudizio complessivo sull'insegnamento sono il materiale didattico indicato (D3), l'item D6 ("Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?") e l'item D7 ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"). Inoltre, anche gli item D6 e D7 (chiarezza espositiva e motivazione) appaiono correlati tra loro (indice di correlazione 0,73).

Con particolare riferimento al quesito D2, il Presidio della Qualità ha rilevato lo scorso anno che potrebbe esserci tuttavia una difficoltà nell'interpretazione delle risposte fornite, in quanto, laddove lo studente abbia dichiarato che il carico di studio non appare commisurato ai crediti assegnati all'insegnamento, non vi è modo di capire, se non attraverso l'analisi di eventuali commenti liberi degli studenti che lo esplicitino, quale sia il verso della "non adeguatezza" (pochi CFU vs troppi CFU). La riformulazione dell'item nel questionario è stata rinviata all'adozione del nuovo sistema di rilevazione e ai nuovi questionari sul quale sta lavorando ANVUR (vedi capitolo 6).

3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (3^a edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)

La terza edizione della rilevazione (con il questionario rinnovato e l'obbligo di compilazione per poter accedere ai servizi online di Esse3 tramite evento di "post-login") è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2017 per tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2016/17 a corsi di primo e secondo livello.

Grazie alle iniziative di pubblicizzazione concordate con il Consiglio degli Studenti e all'obbligo di compilazione in una fase dell'anno accademico in cui erano stati resi disponibili nell'ambiente Esse3 gli importi di pagamento delle tasse, la copertura della rilevazione è stata anche per l'a.a.2016/17 molto soddisfacente, attestandosi nuovamente all'87% degli iscritti, per un totale di 13.380 questionari (rispetto ai 13.502 raccolti nell'a.a.2015/16).

Si ricorda che le modifiche apportate alla rilevazione dal Presidio della Qualità (obbligo di compilazione e revisione condivisa del testo del questionario) hanno permesso di superare le criticità rilevate nell'edizione sperimentale del questionario realizzata nel 2015: bassa attendibilità dei risultati derivante dalla poca rappresentatività del campione di rispondenti e bassa informatività sulle ragioni di eventuali problematicità dei servizi derivante dalla non articolazione della valutazione dei servizi sui singoli aspetti alla base della soddisfazione e dall'assenza di riscontri precisi di tipo qualitativo (spazio per le osservazioni libere finale non suddivise per singolo servizio).

Una prima elaborazione dei risultati della rilevazione è stata resa disponibile dall'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione per il Presidio della Qualità nel mese di gennaio 2018.

L'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione, coerentemente con quanto deciso dal Presidio della Qualità nella precedente rilevazione, ha inoltre:

- condiviso i risultati della rilevazione con la Direzione Generale, i Responsabili dei servizi centrali di Ateneo, i Direttori di dipartimento e i Segretari Didattici (gennaio 2018);
- predisposto una reportistica sintetica differenziata della soddisfazione per ciascun servizio oggetto di analisi da inviare ai responsabili, unitamente ai commenti liberi degli studenti, per l'analisi concordata (prima metà di febbraio 2018);

Il Presidio della Qualità ha inserito una sintesi dei risultati nella presente relazione e nella successiva presentazione agli OO.AA (febbraio 2018). Successivamente, sul sito web del Presidio della Qualità <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> sarà pubblicata una sintesi dei risultati (aprile/maggio 2018).

I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione più che sufficiente nell'a.a.2016/17 sia per l'esperienza complessiva, sia per l'organizzazione dei corsi di studio, le strutture e i servizi offerti; in generale in leggero miglioramento rispetto all'a.a.2015/16.

Potrebbe rivelarsi interessante, a questo punto, fare un breve parallelo tra la soddisfazione complessiva per il Corso di Studi espresso dagli studenti nel Questionario sulla Soddisfazione Complessiva sul Corso di Studi e sui Servizi e la soddisfazione complessiva media sugli insegnamenti espressa nel Questionario per la rilevazione delle Opinioni degli studenti sulle attività didattiche. Mentre nel primo caso viene chiesta l'opinione degli studenti su un insieme di aspetti ("Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?"), nel secondo caso l'item è volto ad indagare la soddisfazione sull'insegnamento ("E' complessivamente soddisfatto di come

è stato svolto questo insegnamento?”).

Nella tabella 6 è riportato un prospetto che mette a confronto i punteggi medi risultanti dalle valutazioni degli studenti ed aggregati per Dipartimento.

Il livello medio di soddisfazione degli studenti per le attività didattiche risulta sempre superiore alla soddisfazione complessiva per il Corso di Studi e per i servizi offerti. Su quest'ultima pesa certamente una molteplicità di aspetti che influisce più o meno negativamente sul dato.

In particolare, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno introdurre nel questionario, oltre all'item sulla soddisfazione complessiva, due item di confronto rispetto alla soddisfazione per l'anno accademico precedente (per coloro che risultavano già iscritti all'Ateneo) e rispetto alle aspettative iniziali, al fine di disporre di informazioni che permettessero di capire se gli studenti stanno percependo una situazione stabile o in miglioramento e avere così un riscontro indiretto sull'adeguatezza delle azioni messe in campo dall'Ateneo.

Come emerge dai grafici che seguono (figure 2, 3 e 4), la percentuale di studenti complessivamente soddisfatti dell'esperienza per l'a.a.2016/17 si attesta sopra al 78% (con un range che va dal 71% del Dipartimento di Ingegneria e architettura all'84% del Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute e del Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche). Nel confronto con l'anno accademico precedente, a fronte di un 43% di studenti tra quelli già iscritti che si dichiara ugualmente soddisfatto, vi è un ulteriore 37% che dichiara di essere più soddisfatto (con punte del 44% nel Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute).

Il 74% degli intervistati dichiara inoltre che l'esperienza presso l'Università di Trieste è stata in linea (61%) o al di sopra (13%) delle proprie aspettative.

Per quanto i risultati si possano considerare globalmente positivi, è comunque necessario analizzare a livello di Dipartimento e di Corso di Studio le motivazioni che hanno portato una quota di studenti a dichiararsi insoddisfatti o a vedere in alcuni casi disattese le proprie aspettative iniziali.

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati sono in corso di restituzione ai responsabili dei servizi stessi (gennaio 2018). In particolare, alla data di stesura della presente relazione, i risultati sono già stati restituiti a cura dell'Us QSV ai componenti della Conferenza dei Direttori di Dipartimento (30/1/2018), del Comitato di Direzione (25/1/2018) e del Coordinamento dei Segretari didattici di Dipartimento (29/1/2018). Dopo la restituzione, i risultati saranno resi disponibili sul sito web del Presidio della Qualità.

Nelle tabelle 7-9, vengono riportati alcuni risultati di sintesi della rilevazione in termini di percentuale di soddisfazione complessiva degli studenti a livello di Ateneo, Dipartimento o Sede, a seconda delle caratteristiche del servizio erogato.

I risultati di dettaglio per ciascun aspetto del servizio e il confronto con i risultati della rilevazione per l'a.a.2015/16 sono esposti nell'allegato Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17 (vedi allegato al presente quadro).

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.2016/17 per il quarto anno consecutivo, a partire da marzo 2017 al fine di consentire al docente di rispondere al quesito sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dagli studenti tenendo conto degli esiti degli esami della prima sessione utile dell'anno accademico. Essendo richiesta a ciascun docente la valutazione per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato, date le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente, i questionari attesi erano in tutto 2.561. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 1.095 questionari con un grado di copertura pari al 42,8%, dato in ripresa rispetto a quanto riscontrato nell'a.a.2015/16 che ha visto una copertura del 36,2%.

I risultati della rilevazione aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di Studio sono pubblicati sul sito web del Presidio della Qualità

<https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201617>. Nell'allegato "Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17" (vedi allegato al presente quadro) è esposto il report a livello di Ateneo.

Dall'a.a.2015/16 i risultati a livello di ciascun corso di insegnamento vengono anche pubblicati all'interno di SIS-VALDIDAT per i soli item previsti dal questionario AVA-ANVUR. Questo permette, ai singoli docenti e agli altri utenti abilitati alla consultazione, il confronto diretto, per ciascun insegnamento, tra le opinioni dello studente e quelle del docente per gli item direttamente confrontabili, ovverosia: "conoscenze preliminari", "illustrazione delle modalità di esame", "soddisfazione complessiva".

A settembre 2017 i commenti espressi dai docenti nel campo a testo libero per l'a.a.2016/17 sono stati inviati via email ai Direttori di Dipartimento con l'indicazione di prendere in carico le segnalazioni di eventuali criticità e di trasmetterle

ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti per quanto di loro competenza nell'ambito delle procedure di autovalutazione.

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 10 in cui si riporta anche il confronto con i risultati degli anni accademici precedenti.

Nella Relazione di quest'anno, il Presidio della Qualità ha deciso di includere l'analisi dei dati relativi ai quesiti introdotti dallo stesso Presidio nel questionario ANVUR, per monitorare alcuni aspetti specifici quali l'aggiornamento del Syllabus e le modalità didattiche.

Per quanto riguarda la compilazione del Syllabus, il Presidio della Qualità ha diffuso nel mese di luglio 2017 delle specifiche Linee Guida in modo da chiarire alcuni aspetti e superare alcune criticità emerse durante l'a.a.2016/17, relativamente alla compilazione e alla corretta visualizzazione delle informazioni (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-32065>) e definendo altresì per i docenti una scadenza unificata a livello di Ateneo per l'a.a.2017/18. Oltre a fornire le istruzioni per l'accesso al Syllabus, nelle linee guida il PQ ha focalizzato la necessità di compilare il programma anche in lingua inglese e ha fornito indicazioni sull'opportunità di utilizzare i descrittori di Dublino nella formulazione dei risultati di apprendimento.

Nella figura 5 sono rappresentate le autodichiarazioni dei docenti in merito all'inserimento delle informazioni sull'insegnamento nel Syllabus, suddivise in base al Dipartimento dell'insegnamento. Si tenga conto che quasi l'80% dei questionari è stato compilato da docenti di ruolo dell'Ateneo. Dall'analisi dei dati è possibile riscontrare che non sempre il docente inserisce le informazioni nel Syllabus. Nelle docenze a contratto può essere, infatti, la Segreteria Didattica a provvedere all'inserimento delle informazioni nel Syllabus per conto del docente. Per fare in modo che questa operazione venga direttamente controllata dai docenti a contratto, per l'a.a.2017/18 i singoli docenti sono stati autorizzati ad accedere all'applicativo U-GOV anticipatamente rispetto a quanto avveniva in precedenza.

E' possibile ancora rilevare l'inserimento in Syllabus di informazioni solo in italiano. Per quanto in alcuni casi la traduzione in inglese possa non essere necessaria, ad esempio nel caso di un insegnamento di lingua straniera, il Presidio raccomanda ai Coordinatori dei Corsi di Studio di verificare i contenuti dei Syllabus e sollecitare in caso i singoli docenti affinché siano completi e aggiornati anche nella versione in inglese. Solo in questo modo risulterebbe, infatti, possibile assicurare agli studenti in ingresso, interessati e/o partecipanti ai programmi di scambio Erasmus, informazioni utili ai fini della scelta degli insegnamenti da includere nel loro piano di studio.

In merito ai quesiti sulle modalità didattiche, i grafici di seguito riportati (figure 6-8) mostrano l'utilizzo, negli insegnamenti dei docenti che hanno compilato il questionario, della piattaforma Moodle, delle modalità innovative per la didattica offerte dalla rete e la partecipazione di esperti esterni.

Per quanto riguarda la messa a disposizione degli studenti del materiale didattico da parte dei docenti sulla piattaforma Moodle o altri strumenti analoghi, ciò che emerge dalla rilevazione è che diversi sono i docenti che si avvalgono della piattaforma Moodle, non solo però per il caricamento del materiale utilizzato durante le lezioni, ma anche per esercizi di studio della letteratura e video di approfondimento delle tematiche trattate.

Sull'utilizzo della rete ai fini della didattica o dello studio, anche in questo caso vari sono i docenti che si avvalgono di video o software didattici liberamente disponibili in rete, o ancora degli strumenti di ricerca messi a disposizione dal sistema bibliotecario di Ateneo, adottando anche modalità interattive.

In tale ambito si segnalano, in particolare, i laboratori e i tutorial predisposti, ormai da diversi anni, dall'Ateneo per i "Servizi per l'e-learning" <http://www.units.it/servizi-di-ateneo/servizi-e-learning>, dedicati all'implementazione di una didattica più moderna e partecipata mediante l'adozione di vari strumenti che Moodle mette a disposizione, anche di supporto all'autovalutazione dello studente.

In molti casi il contributo di esperti esterni non viene ritenuto necessario dai docenti per motivi riconducibili ad aspetti diversi, quali la tipologia di insegnamento, i contenuti, le finalità o la durata stessa del corso. Se la finalità dell'insegnamento è quella di introdurre la materia agli studenti oppure l'attività didattica è un modulo di 8 ore è chiaro che non ci sono le condizioni per un coinvolgimento di esperti esterni. Tuttavia, per altri insegnamenti il ricorso a seminari o interventi da parte di professionisti di settori specifici risulta non solo previsto, in quanto finalizzati all'approfondimento di particolari tematiche e al confronto diretto con esperti, ma anche apprezzato da parte degli studenti che spesso possono venire così anche a contatto con il mondo delle aziende pubbliche e private del territorio.

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

L'indagine 2017 relativa al profilo dei laureati del 2016 ha riguardato 3.032 laureati su 3.155 che hanno conseguito il titolo nel 2016 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 96,41% dei laureati 2016.

Nella tabella 11 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 2017 Laureati 2016) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.

Poiché a partire da luglio 2017 sono stati messi a disposizione da ANVUR i nuovi indicatori di monitoraggio dei Corsi di Studio, nella presente relazione il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno analizzare i livelli di soddisfazione dei laureandi tenendo conto della definizione prevista da ANVUR. A tal fine sono state prese in considerazione la percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS (calcolata come percentuale di laureandi intervistati che alla domanda "E' complessivamente soddisfatto del corso di studio?" hanno risposto "decisamente sì" e "più sì che no", come previsto dall'indicatore iC25) e la Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo corso di studio (calcolata come percentuale di laureandi intervistati che alla domanda "Ti iscriveresti di nuovo all'università?" hanno risposto "Sì, allo stesso corso dell'Ateneo", come previsto dall'indicatore iC18).

Di seguito si riportano i grafici a livello di CdS raggruppati per tipo corso (LT-LMCU-LM) che permettono di evidenziare l'andamento del livello di soddisfazione per il singolo corso nell'ultimo triennio (2014-2016) confrontandolo con il dato medio nazionale della classe (sono prese in considerazione le risposte di tutti i laureandi indipendentemente dal livello di frequenza).

Come si può osservare dai grafici che seguono (figure 9 e 10), per le LT il livello di soddisfazione dei laureandi 2016 si colloca per gran parte dei corsi al di sopra dell'80% e in una decina di casi al di sopra della media nazionale.

Confortante il dato relativo alla percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio con ben 15 casi al di sopra della media nazionale della classe.

Decisamente positiva la situazione delle LMCU (figure 11 e 12) con un livello di soddisfazione dei laureandi 2016 che si colloca ben al di sopra dell'80% per tutti i corsi di studio e sempre al di sopra della media nazionale. Significativa anche la percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio: per quanto si registri un calo per 4 dei 5 corsi di studio, in un caso la percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso arriva al 100% degli intervistati. Da segnalare che solo per un corso la percentuale si colloca al di sotto della media nazionale con uno scarto di 1 punto percentuale.

Quanto alle LM, come si può osservare dai grafici che seguono (figure 13 e 14), il livello di soddisfazione dei laureandi 2016 si colloca anche in questo caso per gran parte dei corsi al di sopra dell'80% (5 casi toccano il 100% di soddisfatti) e in ben 13 casi al di sopra della media nazionale. Confortante il dato relativo alla percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio con ben 10 casi al di sopra della media nazionale della classe.

Nell'allegato "Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17" (vedi allegato al presente quadro) è presente il report completo della rilevazione AlmaLaurea 2017, relativo al Profilo Laureati 2016 dell'Ateneo, nonché alcune tabelle che confrontano la soddisfazione complessiva dei laureati dal 2011 al 2016 dell'Ateneo per raggruppamento disciplinare con il dato medio nazionale e dei principali atenei dell'area di riferimento.

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

I dati della rilevazione sono elaborati a cura di ciascun Corso di Studio che ne dà conto all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS. Il Presidio della Qualità si riserva di effettuare un'analisi a livello di Ateneo quando la rilevazione online sarà a regime.

Il NuV esprime soddisfazione in merito al grado di copertura delle rilevazioni dei questionari somministrati agli studenti. Il NuV ritiene una buona pratica la scelta del PQ di proseguire e migliorare la rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico e sui servizi in quanto permette di disporre di informazioni utili al miglioramento non solo della didattica ma anche dei servizi di supporto, estendendo quindi alle strutture amministrative le logiche di autovalutazione già implementate dai Corsi di studio.

Per quel che riguarda i questionari sulle opinioni dei docenti, il NuV apprezza le iniziative messe in atto dal PQ per la corretta compilazione, ma si rammarica per il permanere di un livello di copertura non ancora ottimale per poterne ricavare informazioni attendibili. Il NuV incoraggia quindi il PQ a proseguire con le iniziative volte a far comprendere più efficacemente le finalità della rilevazione e le modalità di utilizzo dei risultati. Al fine di riuscire ad impostare specifiche azioni correttive sulla base dei risultati della rilevazione, il NuV suggerisce di valutare la possibilità di rendere obbligatoria la compilazione da parte dei docenti, eventualmente lavorando sull'ipotesi di un questionario complessivo

piuttosto che su un questionario ripetuto per ogni incarico di insegnamento. Il NuV apprezza l'iniziativa che riguarda l'aggiunta di alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo ed esprime soddisfazione relativamente al fatto che diversi docenti si avvalgano della piattaforma Moodle e di altre risorse e strumenti di ricerca online, auspicando che l'Ateneo continui a supportare tali strumenti didattici. Per quanto riguarda il punto relativo alla compilazione del Syllabus, il NuV ribadisce la necessità di una verifica dell'effettiva utilità di tale quesito. Il livello di soddisfazione emerso dalle rilevazioni sia tra gli studenti sia tra i docenti appare adeguato e stabile nel tempo, il NuV ritiene tuttavia che sarebbe fondamentale un confronto con i dati nazionali e di area geografica. Proficuo è il continuo confronto con gli organi e le strutture di Ateneo e il coinvolgimento della componente studentesca; resta imprescindibile la necessità di un costante e sistematico raffronto degli esiti all'interno di ciascun CdS e dipartimento. Il NuV rileva ancora come l'adesione al consorzio AlmaLaurea garantisca un ottimo livello di copertura delle rilevazioni dei laureandi e laureati, ed esprime soddisfazione per i risultati delle analisi dei questionari che dimostrano un alto livello di soddisfazione, che per numerose classi di laurea e laurea magistrale risulta superiore alla media nazionale, anche se andrebbe approfondito, con il medesimo livello di dettaglio, il confronto a livello di area geografica. Infine, il NuV, pur rilevando che un'analisi centralizzata a livello di Ateneo non sia ancora praticabile fintanto che i questionari di rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio risultano somministrati direttamente dai singoli CdS, ribadisce la necessità che il PQ stimoli i Corsi di Studio all'utilizzo dei risultati come elemento utile anche ai fini dell'analisi della domanda di formazione.

Documenti allegati:

- Tabelle1_11Grafici_1_14_Allegato3_Dati Sintetici Rilevazioni 2016_17_Allegato4_GraficiDispersione.pdf
RelazionePQ_Tabelle1_11_Figure1_14_Allegato3_DatiSinteticiRilevazioni2016_17_Allegato4_GraficiDispersione
[Inserito il: 24/04/2018 14:50]

4. Utilizzazione dei risultati

4. UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI

L'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione cura la pubblicazione sul sito web del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) e del Nucleo di Valutazione (<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, e all'utenza esterna 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, Collaboratore del Rettore alla Didattica, Politiche per gli Studenti, Diritto allo Studio, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica di Dipartimento, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Coordinatori dei Corsi di Studio), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati (rispettivamente di Ateneo,

di Dipartimento o di CdS), 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 SIS-VALDIDAT anche i commenti, le segnalazioni e i suggerimenti espressi liberamente dagli studenti. Tali informazioni sono visualizzabili solo dal singolo docente a cui si riferiscono.

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 SIS-VALDIDAT, il Presidio della Qualità ha stabilito di rendere disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Con riferimento alla scelta della messa in chiaro delle valutazioni derivanti da pochissimi questionari, il Presidio della Qualità ha ritenuto per il momento di non esprimersi relativamente al problema della significatività statistica del dato, proprio nell'ottica di rendere comunque disponibili nel portale le informazioni per l'autovalutazione dei CdS, pur salvaguardando l'anonimato degli studenti.

Già con la comunicazione diretta a tutti i docenti relativa alla pubblicazione sul portale dei risultati della rilevazione dell'a.a.2013/14, il Presidio della Qualità aveva inviato ai coordinatori dei Corsi di Studio, ai Direttori di Dipartimento e ai Delegati alla didattica di Dipartimento, delle Linee Guida sul sistema SIS-VALDIDAT, con particolare riguardo all'autorizzazione pubblica di tutti i risultati del corso di studio.

Il Presidio della Qualità aveva richiamato l'attenzione dei Coordinatori dei CdS sulla loro abilitazione alla visualizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti relativi a tutti gli insegnamenti valutati nell'ambito del CdS e alla disponibilità nella procedura 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 Presidio aveva ricordato, inoltre, che il sistema consente solo ai Coordinatori dei CdS di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. Infatti, nel caso in cui il docente, dopo l'autenticazione, sia riconosciuto dal sistema come Coordinatore di CdS, compare nella parte alta del pannello di gestione delle autorizzazioni, una casella di controllo per l'abilitazione delle valutazioni relative a tutti gli insegnamenti del corso. In ogni caso, questo "privilegio" è comunque più debole della scelta esplicita attuata dal singolo docente di non pubblicare le proprie valutazioni (icona di colore rosso al lato della denominazione dell'insegnamento di un dato anno accademico). Qualora invece il singolo docente non sia intervenuto con una scelta esplicita di non pubblicazione, ma abbia lasciato la situazione di default (icona gialla al lato della denominazione dell'insegnamento), prevale la scelta del Coordinatore.

Il Presidio della Qualità, 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 Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento.

Il Presidio della Qualità aveva inoltre precisato che, qualora il Corso di Studio o il Dipartimento fossero pervenuti alla decisione di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-VALDIDAT sarebbe stato opportuno comunicare a tutti i docenti del Corso di Studio tale decisione, affinché gli stessi avessero la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-VALDIDAT il proprio eventuale dissenso.

Il Presidio della Qualità ha organizzato in questi ultimi anni alcuni incontri con il Consiglio degli Studenti per confrontarsi sul sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti previsto dal Sistema AVA nonché sull'utilizzo dei risultati all'interno dei Gruppi di AQ dei CdS e delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento. In particolare, nel 2016 sono stati organizzati alcuni incontri sulla rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente, sia per condividere gli obiettivi, il testo del questionario e le modalità di rilevazione prima dell'avvio della stessa (11/03/2016 e 27/7/2016), sia per presentare un'anteprima dei risultati dopo la chiusura della rilevazione (12/12/2016).

Nell'ambito degli incontri informativi che il Presidio della Qualità ha organizzato nell'estate 2017 per informare tutte le componenti dell'Ateneo (docenti, studenti, personale TA) delle novità contenute nel nuovo modello AVA 2 e per preparare alla visita di Accreditamento 2018; il 22 giugno si è tenuto nell'Aula Magna dell'H3 un incontro sull'utilizzo dei questionari delle opinioni degli studenti e dei docenti sulle attività didattiche, rivolto a tutti docenti, ai Gruppi AQ dei CdS, alle CPDS e ai Rappresentanti degli Studenti. Obiettivi dell'incontro erano la condivisione della metodologia di analisi dei risultati, delle finalità della rilevazione e la presentazione delle funzionalità del sistema SIS-VALDIDAT, adottato per la restituzione e la pubblicazione dei risultati.

La documentazione dell'incontro è pubblicata sul sito web del Presidio della Qualità

(<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-32036>), in modo che siano sempre disponibili le istruzioni e le FAQ per l'utilizzo dei sistemi informatici relativi alle rilevazioni (Gestione questionari in Esse3 e Pubblicazione in

SIS-VALDIDAT) e le linee guida del PQ per l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni nell'ambito del sistema di AQ

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, il principale utilizzo di tali evidenze emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento.

Il modello fornito dal Presidio della Qualità per la relazione delle CPDS 2017

(<http://web.units.it/presidio-qualita/incontro-le-commissioni-paritetiche-docenti-studenti-dipartimento-15-settembre-2017>) prevede, in particolare nel quadro A, 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.

Ai fini della stesura Relazione annuale, i risultati della valutazione di ciascun insegnamento e i risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT, sono stati richiamati nel quadro B6 delle schede SUA-CdS con un link al portale, e in questo modo sono stati resi disponibili alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento e ai Coordinatori dei Corsi di Studio.

Per quanto riguarda i 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. Tuttavia, poiché si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dei Gruppi di AQ dei Corsi di Studio, 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 Commissione Paritetica (RA_CPDS) 2017. 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 (vedi informative pubblicate al link:

<http://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-studenti-didattica>).

I risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti e della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente sono invece pubblicati nelle rispettive pagine del sito del Presidio della Qualità raggiungibili dal seguente link:

<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>. Il tipo di reportistica pubblicato permette di analizzare i risultati a livello di Dipartimento e di Corso di Studi.

Come si è già avuto modo di dire nei paragrafi precedenti, alla data di stesura della presente relazione i risultati del questionario sull'esperienza complessiva in termini di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio sono in corso di condivisione con i Dipartimenti e con i responsabili dei servizi di Ateneo e del contesto territoriale, e saranno trasmessi ai destinatari insieme al confronto con lo scorso anno accademico e con i commenti a risposta aperta delle relative sezioni per la presa in carico e l'elaborazione delle azioni correttive. Successivamente sarà pubblicata sul sito del Presidio della Qualità una reportistica sintetica dei principali risultati.

Per quanto riguarda infine i risultati dei questionari sulla rilevazione delle opinioni dei laureati e la condizione occupazione dei laureati (AlmaLaurea), 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.

4.a Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni

La politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica, era stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29/07/2016 con riferimento alla rilevazione delle opinioni per l'a.a.2015/16. Per quanto riguarda l'a.a.2016/17, la politica di diffusione e utilizzo dei risultati della rilevazione è stata approvata dal Senato Accademico nella seduta del 22/3/2017 e dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/3/2017.

Il Presidio della Qualità ritiene di proporre agli OOAA l'adozione della medesima politica anche per l'a.a.2017/18, con alcune integrazioni sui destinatari dei risultati, come riportata di seguito.

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

- La pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica avviene tramite sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT nella sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.

- Il sistema garantisce a tutti gli utenti il libero accesso via web (senza necessità di autenticazione) 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).

- Il sistema prevede altresì la possibilità per il corpo docente di un accesso mediante credenziali di Ateneo che permette di consultare le valutazioni relative ai propri insegnamenti e indicare in qualsiasi momento la propria scelta in merito alla visione pubblica dei propri risultati, nel rispetto della vigente normativa per la tutela della privacy.
- Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo (Rettore, Collaboratore del Rettore alla Didattica, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica di Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Presidenti delle Commissioni Paritetiche), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati, ivi compresi quelli "non in chiaro".
- Il sistema consente inoltre ai Coordinatori dei Corsi di Studio (ma non ad altri soggetti) di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. In ogni caso, questo "privilegio" è comunque più debole della scelta esplicita attuata dal singolo docente di non pubblicare le proprie valutazioni (icona di colore rosso al lato della denominazione dell'insegnamento di un dato anno accademico). Qualora invece il singolo docente non sia intervenuto con una scelta esplicita di non pubblicazione, ma abbia lasciato la situazione di default (icona gialla al lato della denominazione dell'insegnamento), prevale la scelta del Coordinatore.
- A ulteriore garanzia dell'anonimato degli studenti, sono rese disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra corso di studio e insegnamento.
- Pur essendo la scelta di dare massima visibilità ai risultati una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, i Coordinatori sono invitati a discutere e condividere tale decisione all'interno dei Consigli di Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento, prevedendo che i Corsi di Studio o i Dipartimenti che deliberano di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-Valdidat, ne diano comunicazione a tutti i docenti del Corso di Studio, affinché gli stessi abbiano la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-Valdidat il proprio eventuale dissenso.
- I risultati aggregati a livello di ciascun Corso di Studio pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT, in ottemperanza ai requisiti di trasparenza, sono richiamati tramite un apposito link anche nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. I commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione. Tuttavia, poiché si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai Corsi di Studio offerti da ciascun Dipartimento sono inviate ai rispettivi Direttori di Dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarli al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stata data indicazione ai Direttori che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione dovessero essere tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.
- Le specifiche politiche e procedure per la gestione degli esiti della valutazione della didattica a livello di Dipartimento e di singolo Corso di Studio sono esplicitate in opportuni documenti e pubblicate sui siti web, in modo che tutti gli studenti siano informati sui processi di Assicurazione Qualità per la didattica.

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente

- per il questionario sull'esperienza complessiva per l'anno accademico precedente è previsto l'invio dei risultati di dettaglio e dei commenti liberi al Presidio della Qualità, ai referenti dei servizi e ai rispettivi delegati e collaboratori del Rettore, nonché al Direttore Generale, per l'analisi di eventuali criticità e l'individuazione di opportune azioni di miglioramento;
- è prevista la pubblicazione sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) dei risultati aggregati a livello di Ateneo e di Dipartimento e delle principali azioni di miglioramento individuate al fine della rendicontazione a tutte le parti interessate.

Rilevazione online delle opinioni dei docenti

- la pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche avviene mediante caricamento di reportistica aggregata a livello di Corso di Studio sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>);
- è previsto l'invio dei risultati di dettaglio, compresi i commenti liberi, al Presidio della Qualità, al Collaboratore del Rettore alla Didattica e ai Direttori dei Dipartimenti che, previa analisi delle evidenze e presa in carico di eventuali criticità, li trasmettono sotto la propria responsabilità ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS;
- pubblicazione nel portale SIS-VALDIDAT dei risultati a livello di singolo insegnamento per i soli item confrontabili con quelli del questionario rivolto agli studenti.

Nel corso della seduta del SA è stato presentato un emendamento che modifica parzialmente la proposta del PQ in merito alla politica di diffusione dei risultati per l'a.a.2017/18.

In particolare il PQ, sottolineando l'importanza della condivisione con tutti i docenti, a livello di CdS e/o di Dipartimento, della scelta di mettere in chiaro massivamente i risultati degli insegnamenti del CdS, aveva proposto tra i diversi punti il seguente:

“Pur essendo la scelta di dare massima visibilità ai risultati rappresenti una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, i Coordinatori sono invitati a discutere e condividere tale decisione all'interno dei Consigli di Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento, prevedendo che i Corsi di Studio o i Dipartimenti che deliberano di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-Valdidat, ne diano comunicazione a tutti i docenti del Corso di Studio, affinché gli stessi abbiano la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-Valdidat il proprio eventuale dissenso.”

Il SA, accogliendo l'emendamento ha così modificato:

“Poiché l'Ateneo, superando quanto stabilito nelle politiche approvate per gli anni accademici precedenti, ritiene di favorire comunque la massima visibilità ai risultati (a partire da quelli relativi alla rilevazione dell'a. a. 2017/18), i Coordinatori dei Corsi di Studio sono tenuti a rendere pubblici massivamente i risultati, dopo che sia trascorso il termine indicato dal Presidio della Qualità entro il quale tutti i docenti del Corso di Studio dovranno aver esplicitato all'interno del sistema SIS-Valdidat la propria scelta, con particolare riferimento all'eventuale dissenso. I Direttori di Dipartimento sono tenuti a verificare che i Coordinatori procedano secondo quanto indicato e a darne opportuna comunicazione al Presidio della Qualità.”

Per quanto operativamente non sembra ci siano differenze significative, tale modifica, a parere del PQ, sposta l'attenzione dalla condivisione di una determinata politica di pubblicazione tra tutti i docenti del CdS (e quindi dalla consapevolezza di una determinata scelta) all'obbligo per tutti i Coordinatori di mettere in chiaro trascorso un termine fissato, dando per acquisito che i docenti, una volta informati di tale modalità, agiscano nei tempi previsti in SIS-Valdidat. Il PQ auspica che tale “accelerazione” in termini di obblighi di trasparenza non impatti negativamente sul processo di autovalutazione e miglioramento che continua ad essere l'obiettivo principale della raccolta delle opinioni degli studenti.

Il NuV rileva che le modalità di diffusione dei dati sono accurate e finalizzate a un reale miglioramento continuo dell'organizzazione didattica dell'Ateneo e dei CdS. In particolare, per quel che riguarda il questionario la rilevazione sull'esperienza complessiva, il NuV che i risultati della rilevazione siano stati condivisi con la Direzione Generale, i Responsabili dei servizi centrali di Ateneo, i Direttori di dipartimenti e i Segretari didattici. È anche apprezzata la predisposizione di una reportistica differenziata della soddisfazione per ciascun servizio oggetto di analisi da inviare ai responsabili.

Il NuV raccomanda al PQ di proseguire nella sua attività di sensibilizzazione mediante incontri rivolti agli studenti, ai docenti e, laddove possibile, agli stakeholder, in cui dare evidenza non soltanto dei risultati dei questionari, ma anche delle azioni di miglioramento adottate a fronte delle criticità rilevate.

In quest'ottica si raccomanda che il PQ continui ad assicurare che i risultati analitici siano alla base delle analisi delle relazioni annuali delle CPDS e dell'autovalutazione dei CdS.

Tenuto conto che il NuV stesso utilizza, tra gli altri indicatori, anche le opinioni degli studenti sulle attività didattiche nella verifica della congruità dei curriculum dei docenti titolari di contratti di insegnamento ex art.23 comma 1 L.240/2010, si ritiene inoltre apprezzabile il fatto che i Dipartimenti utilizzino gli esiti delle rilevazioni tra gli elementi che vengono presi in considerazione in sede di valutazione dei candidati per i bandi di docenza da affidare per contratto, pur segnalando che, per contro, continuano a permanere tra gli insegnamenti tenuti da docenti di ruolo alcune situazioni (per fortuna rare) in cui ripetute criticità emerse dalle valutazioni degli studenti non sono state risolte. Il NuV raccomanda all'Ateneo di individuare possibili azioni finalizzate a incidere anche su tali situazioni.

Per quanto riguarda infine la politica di diffusione dei risultati, il NuV, pur apprezzando la volontà dell'Ateneo di dare massima diffusione dei risultati anche all'esterno, auspica che tale diffusione sia accompagnata da un'adeguata attività di comunicazione sul significato e sulle corrette modalità di interpretazione di tali informazioni, specificando che la finalità principale è quella dell'autovalutazione e del miglioramento.

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

5. PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI

Nella sua relazione il PQ descrive analiticamente le procedure di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate. Il processo appare gestito efficacemente e monitorato con l'obiettivo di garantire un buon livello di copertura e un'adeguata informatività per le figure investite di funzioni di autovalutazione e valutazione della qualità della didattica. L'Ateneo ha fatto in questi anni un grande investimento in termini organizzativi per garantire il passaggio di tutte le rilevazioni dalla modalità cartacea ad una modalità online integrata con gli applicativi di gestione delle carriere studenti.

Il NuV apprezza il fatto che il coinvolgimento degli Organi di Governo nel processo di somministrazione e analisi dei questionari sia stato costante nel corso dell'anno e che il PQ abbia rivolto una particolare attenzione alle rappresentanze studentesche.

Il NuV ritiene una buona pratica la scelta del PQ di proseguire e migliorare la rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico e sui servizi in quanto permette di disporre di informazioni utili al miglioramento non solo della didattica ma anche dei servizi di supporto, estendendo quindi alle strutture amministrative le logiche di autovalutazione già implementate dai Corsi di studio.

Il NuV, anche in considerazione del fatto che la compilazione online del questionario sulle attività didattiche è stata resa obbligatoria all'atto dell'iscrizione all'esame per tutti gli studenti in corso e su tutte le attività didattiche offerte nell'anno accademico, ritiene che il livello di copertura sia buono e fornisca informazioni significative.

Per quel che riguarda i questionari sulle opinioni dei docenti, il NuV apprezza le iniziative messe in atto dal PQ per la corretta compilazione, ma si rammarica per il permanere di un livello di copertura non ancora ottimale per poterne ricavare informazioni attendibili. Il NuV incoraggia quindi il PQ a proseguire con le iniziative di sensibilizzazione dei docenti e a valutare la possibilità di rendere obbligatoria la compilazione da parte dei docenti, eventualmente lavorando sull'ipotesi di un questionario complessivo piuttosto che su un questionario ripetuto per ogni incarico di insegnamento. Il NuV apprezza l'iniziativa che riguarda l'aggiunta di alcuni quesiti di approfondimento, ma invita il PQ ad una riflessione sull'effettiva utilità dei diversi quesiti.

Il NuV apprezza l'introduzione nella relazione del Presidio di alcune analisi di confronto relativamente ai questionari sulle opinioni dei laureandi. Rileva che l'adesione al consorzio AlmaLaurea garantisce un ottimo livello di copertura delle rilevazioni dei laureandi e laureati, ed esprime soddisfazione per i risultati delle analisi dei questionari che dimostrano un alto livello di soddisfazione, che per numerose classi di laurea e laurea magistrale risulta superiore alla media nazionale, anche se andrebbe approfondito, con il medesimo livello di dettaglio, il confronto a livello di area geografica.

Per quanto riguarda l'indagine sulle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, il NuV ritiene auspicabile che l'Ateneo si attivi per realizzare in futuro anche questa rilevazione in modalità online e centralizzata in modo da poter supportare i Corsi di Studio nella raccolta di tali informazioni. In attesa che ciò possa essere realizzato, ribadisce la necessità che il PQ stimoli i Corsi di Studio all'utilizzo dei risultati come elemento utile anche ai fini dell'analisi della domanda di formazione.

In merito alla diffusione e all'utilizzo dei risultati dei questionari, il NuV ricorda che il materiale informativo di valutazione che ne deriva è un bagaglio importante di informazioni da mettere a disposizione delle CPDS e dei Gruppi di AQ dei CdS. Il NuV apprezza pertanto che il PQ si sia attivato per garantire che tali informazioni di dettaglio siano rese disponibili tempestivamente alle figure coinvolte nell'autovalutazione in modo che il monitoraggio della qualità della didattica sia basato su risultati aggiornati e possa portare altrettanto tempestivamente all'introduzione di interventi correttivi.

6. Ulteriori osservazioni

6. ULTERIORI OSSERVAZIONI

Il NuV ha appreso che l'ANVUR ha dato avvio nel corso del 2017 alla completa revisione del sistema di questionari che dovrebbe essere adottata sperimentalmente a partire dall'a.a.2018/19 e che tale ipotesi di revisione è stata presentata da ANVUR ai Presidi della Qualità in occasione di alcuni incontri informativi nel corso del mese di ottobre 2017.

Il nuovo sistema non prevede più la somministrazione del questionario ai docenti incaricati delle attività didattiche (scheda 7 allegato IX al modello AVA), né di quello relativo alla soddisfazione complessiva per il Corso di studio, per le strutture e per i servizi, nonché per le prove d'esame (scheda 2-4 parte A e B), ma introduce nuovi questionari volti a rilevare la soddisfazione di dottorandi e specializzandi.

In linea generale, il Presidio della Qualità ha sottolineato nella propria relazione il fatto che la rilevazione dell'opinione degli studenti è un'attività ormai consolidata negli Atenei e tra gli studenti. Le procedure di rilevazione sono definite autonomamente dagli Atenei, con l'obiettivo di garantire un buon livello di copertura e un'adeguata informatività soprattutto presso le figure investite di funzioni di autovalutazione e valutazione della qualità della didattica. Non solo, in molti Atenei le procedure hanno visto, anche con grande fatica e investimento in termini organizzativi, l'evoluzione dalla rilevazione cartacea a quella online integrata con gli applicativi di gestione delle carriere studenti.

Il Presidio ritiene pertanto fondamentale che l'Ateneo, pur nel rispetto degli obiettivi che il sistema AVA persegue, possa continuare a gestire le rilevazioni con il necessario grado di autonomia mettendo in campo tutte le azioni necessarie affinché continuino ad essere garantiti il diritto all'espressione anonima delle opinioni, il diritto alla tutela della riservatezza per quanto attiene alla persona del docente, il diritto dell'Ateneo stesso a disporre di strumenti finalizzati, prima ancora che alla pubblicizzazione dei risultati, all'individuazione dei punti di forza e di debolezza in un'ottica di progressivo miglioramento del servizio.

Il NuV condivide le osservazioni del PQ e auspica che la revisione avviata dall'ANVUR consenta comunque agli atenei di continuare a gestire le rilevazioni con il necessario grado di autonomia e al contempo non comporti un aggravio dovuto a procedure di rilevazione più onerose dal punto di vista organizzativo.

5. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2018

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

2. Livello di soddisfazione degli studenti

3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Sezione: 2. Valutazione della performance

1. Funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance

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

- *Piano integrato della performance 2017 (trasmesso al NUV con mail dd. 09.03.2017)*
- *Sistema di valutazione e misurazione della performance (versione approvata dal CdA a gennaio 2015 e aggiornamento per l'anno 2018 con parere positivo del NUV e approvazione del CdA di gennaio 2018)*
- *Relazione sulla performance 2017, validata dal NUV in data 20 giugno e approvata dal CdA il 29 giugno 2018*
- *Monitoraggio degli obiettivi organizzativi contenuti nel Piano integrato 2017 e conseguente proposta di assestamento del quadro degli obiettivi sottoposta dal NUV al CdA a ottobre 2017*
- *Piano della performance 2018 (trasmesso al NUV con mail del 19 febbraio 2018)*

a. Processo di definizione del Piano

Il processo di definizione degli obiettivi organizzativi 2018 è iniziato nell'ultimo trimestre dell'anno 2017, a partire dagli esiti del monitoraggio degli obiettivi contenuti nel Piano della performance integrato 2017, che, in linea con quanto disposto all'art. 6 del D.Lgs 74/2017, sono stati esaminati dal NUV nella sua veste di OIV in data 23 ottobre. Il NUV ha poi deliberato di segnalare all'organo di indirizzo politico-amministrativo l'opportunità di procedere con degli interventi correttivi al quadro degli obiettivi organizzativi, così come emersi in sede di monitoraggio; la proposta è stata approvata dal Consiglio di amministrazione in data 27 ottobre 2017.

Il processo di condivisione degli obiettivi è poi proseguito tra settembre 2017 e gennaio 2018 con una serie di incontri dedicati tra il Direttore generale e i responsabili delle strutture di II° livello (Settori e Unità di staff per l'Amministrazione centrale e Segreterie amministrative e didattiche per i Dipartimenti) che, in assenza di personale di ruolo dirigenziale, rappresentano gli incaricati di più alto livello gerarchico.

Al fine di semplificare le procedure di programmazione dell'attività amministrativa e contabile in un'ottica di integrazione degli aspetti organizzativi con quelli economico-finanziari, negli incontri il Direttore generale ha condiviso con i responsabili le linee di sviluppo da perseguire nel corrente anno, contenute nel Piano strategico, definendo contestualmente i budget assegnati alle singole strutture e il quadro degli obiettivi organizzativi.

Successivamente, i responsabili hanno fatto pervenire le loro proposte di obiettivi riviste alla luce di quanto condiviso negli incontri, completando così il processo di definizione del piano degli obiettivi organizzativi per l'anno 2018.

Dopo un'ulteriore fase di analisi e verifica da parte del Direttore generale delle proposte così aggiornate, si è completato il processo di definizione del piano degli obiettivi organizzativi per l'anno 2018, che sono confluiti nel Piano integrato, approvato dal Consiglio di amministrazione in data 26 gennaio 2018.

Gli obiettivi organizzativi assegnati alle strutture di massima dimensione dell'ente (Aree dirigenziali) hanno costituito la base di riferimento per l'attribuzione degli obiettivi individuali, svolta successivamente nel corso dell'anno.

I contenuti del Piano integrato 2018 risultano correlati ai principali documenti di programmazione dell'Ateneo, ovvero: il Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2018, la Relazione del Magnifico Rettore anno 2016, il Piano strategico di Ateneo per il triennio 2016/2018, il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTCP), il Sistema di assicurazione della qualità e le rilevazioni delle opinioni avviate dall'Ateneo.

Tra le novità introdotte dal D. Lgs. 74/2017 è fatto obbligo di aggiornare il Sistema di misurazione e valutazione della performance, di cui all'art. 7 del decreto legislativo, con cadenza annuale, sottoponendolo al parere preventivo e vincolante del Nucleo di valutazione nelle sue funzioni di OIV. A tale proposito, la Nota di indirizzo di ANVUR emanata a dicembre 2017 ha specificato che non è ammissibile l'emanazione del Piano integrato 2018 senza che sia in vigore un SMVP approvato con parere vincolante del NUV-OIV.

L'Ateneo pertanto ha provveduto a elaborare l'aggiornamento per l'anno 2018 del Sistema di misurazione e valutazione della performance, sottoponendolo al parere vincolante del NUV in data 22 gennaio 2018 e all'approvazione del Consiglio di amministrazione in data 26 gennaio 2018.

Inoltre, in merito all'esigenza di mantenere il coordinamento e l'integrazione tra il Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza e il Piano della performance, ANVUR ha invitato gli Atenei ad attenersi alle disposizioni di ANAC che prevedono di distinguere i due piani triennali, quello Integrato (della performance) e quello finalizzato alla prevenzione del rischio corruttivo (PTPC), suggerendo in ogni caso di includere obiettivi di anticorruzione e trasparenza nel Piano Integrato, ma soprattutto a utilizzare la mappatura dei processi realizzata per la prevenzione del rischio corruttivo anche ai fini di una migliore pianificazione della performance.

Il Piano integrato 2018 quindi è stato redatto, alla luce dell'aggiornato Sistema di misurazione e valutazione di Ateneo, tenendo conto, oltre che delle indicazioni generali fornite da ANVUR, dei suggerimenti forniti dal NUV di Ateneo per il miglioramento del ciclo di gestione della performance e di quanto riportato nel documento di feedback riferito al Piano integrato di UniTs 2017 prodotto dall'ANVUR a ottobre 2017 nell'ambito dell'attività valutativa che sta conducendo su questo tema.

b. Integrazione con le strategie

Analizzando in maniera più puntuale il Piano integrato 2018, si rileva che le strategie generali dell'Ateneo sono descritte nella sezione intitolata "Inquadramento strategico dell'Ateneo" dove, a partire da una rassegna delle principali dimensioni che caratterizzano l'Università di Trieste, vengono descritte le linee di sviluppo previste in ordine alle missioni istituzionali (didattica, ricerca e terza missione, includendo anche i servizi di supporto) e riportati in maniera specifica gli obiettivi determinati dal Piano strategico 2016/2018.

Il Piano Strategico consiste in un documento articolato in obiettivi (generali e specifici), risultati e attività. Nel passare all'azione, questo quadro è stato tradotto in un insieme coerente di misure, che consentono all'organizzazione di valutare la tenuta di strada nel tempo, per ogni obiettivo quindi è stato individuato il piano di azioni utili al suo raggiungimento, nonché un set di indicatori chiave per la valutazione dei risultati. Per ragioni di sintesi e chiarezza espositiva non sono stati tuttavia inseriti gli indicatori e i target previsti per gli obiettivi strategici.

Il Piano strategico per il triennio 2016/2018, che è stato predisposto a partire dalla programmazione triennale MIUR, dalle strategie della programmazione regionale e dai requisiti previsti dal sistema AVA anche in relazione alle procedure di accreditamento, ha rappresentato la base per la programmazione operativa annuale di ciascuna struttura organizzativa dell'Ateneo, quindi per la definizione degli obiettivi organizzativi contenuti nel Piano integrato.

Gli obiettivi organizzativi individuati nel Piano per l'anno 2018 hanno costituito la base di riferimento per l'assegnazione degli obiettivi alle persone, nel rispetto delle modalità previste dal Sistema di misurazione e valutazione della performance.

Un ruolo rilevante nella definizione del Piano integrato 2018 è attribuito allo sviluppo della componente delle infrastrutture e dei servizi, il cui miglioramento è considerato strumentale alla realizzazione della programmazione strategica e viene concretamente collegato agli obiettivi organizzativi della struttura Amministrativa e dei Dipartimenti attraverso l'introduzione di una serie di obiettivi che discendono dagli esiti delle analisi di customer.

L'Ateneo infatti sta attuando un articolato sistema di rilevazioni di customer satisfaction che è in grado di fornire un'ampia gamma di dati e informazioni utili per individuare le opportunità di miglioramento dei servizi. In particolare, il questionario sull'esperienza complessiva dell'anno precedente compilato dagli studenti fornisce importanti risultati, che vanno letti nel loro contesto specifico e valutati da parte dei responsabili dell'erogazione dei servizi al fine di poter pianificare le azioni dirette a migliorare i processi coinvolti.

Come già accennato, il Piano 2018 non include le specifiche sezioni riferite alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza, adeguandosi alle disposizioni di ANAC che prevedono di distinguere i due piani triennali, quello Integrato (della performance) e quello finalizzato alla prevenzione del rischio corruttivo (PTPC).

Tuttavia, per non perdere comunque la visione integrata con gli ambiti dell'anticorruzione e della trasparenza, rimane fermo il collegamento degli obiettivi con il rispetto di specifici adempimenti normativi previsti dalle norme in materia.

In particolare, tenuto conto degli esiti della mappatura dei processi a rischio corruzione effettuata, che ha permesso di assegnare ai processi individuati le misure di prevenzione e contenimento ritenute più efficaci, con indicazione delle tempistiche di realizzazione e gli uffici responsabili, il Piano include obiettivi specifici rivolti a presidiare più efficacemente le aree considerate più a rischio: reclutamento e gestione del personale e contratti pubblici.

Per quanto attiene alla trasparenza, gli obiettivi si concentrano prioritariamente sull'applicazione corretta della nuova disciplina e sull'attuazione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, con particolare riferimento al

proseguimento dell'opera di riorganizzazione del sito web dell'amministrazione e al presidio degli obblighi di pubblicazione dei dati, che comportano, oltre la produzione del dato richiesto, la qualità dello stesso (correttezza, completezza, comprensibilità, integrità, rispetto delle tempistiche per l'invio), e il suo opportuno aggiornamento e contestualizzazione.

Nell'allegato 2 al Piano integrato sono riportati gli obiettivi organizzativi assegnati alle strutture suddivisi per aree dirigenziali; il collegamento tra obiettivi organizzativi e obiettivi strategici nel Piano integrato 2017 non era stato evidenziato a livello di ogni singolo obiettivo ma indicato in maniera più generale nelle premesse descrittive di ciascuna area.

Questo approccio non è stato valutato positivamente nel rapporto di feed back sul Piano integrato 2017 predisposto da ANVUR, quindi nel redigere il Piano 2018 l'Ateneo ha provveduto a cambiare tale modalità indicando esplicitamente per ogni obiettivo organizzativo la specifica correlazione con: obiettivi contenuti nel Piano strategico, obiettivi contenuti nella Programmazione triennale MIUR, obiettivi derivanti dagli esiti delle analisi di customer satisfaction, obiettivi rientranti nelle azioni del Piano anticorruzione e trasparenza.

c. Integrazione con il bilancio

Nel Piano è presente un breve paragrafo intitolato "I vincoli economico finanziari" inserito all'interno della sezione relativa all'inquadramento strategico, che contiene cenni relativi alla situazione economico-finanziaria dell'Ateneo; inoltre nell'allegato 2 ("Obiettivi organizzativi per l'anno 2018") le schede di dettaglio di ogni struttura riportano in testa le risorse assegnate in termini di organico e di budget, nell'ambito delle quali è garantita la sostenibilità finanziaria degli obiettivi.

Nel Piano si afferma che gli obiettivi organizzativi sono definiti in raccordo con i documenti di programmazione finanziaria, in particolare con il budget di previsione annuale per l'anno 2018, tuttavia non è possibile rilevare un vero e proprio aggancio tra obiettivi organizzativi e risorse dedicate alla loro realizzazione, di conseguenza non si rileva un'effettiva integrazione tra pianificazione della performance e ciclo di programmazione economico-finanziaria.

Tale criticità era stata già rilevata dal NUV nella relazione 2017 ed è stata evidenziata anche da ANVUR nel rapporto di feed back, tuttavia lo sviluppo del legame tra performance e programmazione economico-finanziaria rimane uno dei punti d'attenzione principali nell'impostare le azioni di miglioramento progressivo del ciclo della performance dell'Ateneo.

Nel Piano integrato 2018 le schede di descrizione degli obiettivi riportano l'indicazione specifica dell'eventuale budget dedicato alla realizzazione dell'obiettivo stesso, così come riportata nel Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2018. Ove questo non è possibile, si afferma che la sostenibilità degli obiettivi è comunque garantita nell'ambito delle risorse finanziarie complessivamente assegnate alle strutture.

Inoltre, contestualmente alla fase di rendicontazione degli obiettivi si è svolta anche la fase di redazione del Bilancio di esercizio 2017, in un'ottica di integrazione dei risultati della performance con quelli economico-finanziari.

È stato chiesto ai responsabili di evidenziare nelle relazioni a consuntivo le attività complessivamente effettuate dalle strutture, con riferimento alle unità analitiche, ed in particolare con maggior dettaglio in relazione a quelle che hanno richiesto utilizzo di budget. L'importanza data alle attività gestite dalle strutture e alla determinazione delle risorse necessarie al loro svolgimento, si ritrova quindi non solo nella fase di definizione degli obiettivi tesi al miglioramento della qualità dei servizi erogati, ma anche in quella di rendicontazione e valutazione dei risultati raggiunti, descritta nella Relazione sulla performance.

Sempre nell'ottica di potenziare il collegamento tra obiettivi di performance e logiche economico-finanziarie, nel corso degli incontri con i responsabili di struttura, il Direttore generale ha evidenziato alcuni processi da considerare prioritari per la programmazione degli obiettivi da perseguire. Nell'ambito di tali processi, da ritenersi trasversali a tutte le strutture dell'amministrazione, rientra la certificazione del bilancio, in particolare la riprogrammazione delle attività previste a seguito degli elementi emersi dall'analisi preliminare della società di revisione, che è stata tradotta in obiettivi organizzativi assegnati a diverse strutture sia nel 2017 che nel 2018.

d. Pianificazione della performance organizzativa

Il concetto di performance organizzativa, nei documenti esaminati, e in particolar modo nel Sistema di misurazione e valutazione della performance, fa riferimento principalmente alle performance di struttura. Infatti, gli obiettivi sono declinati per le strutture di massima dimensione dell'ente, ovvero le Aree dirigenziali di 1° livello.

inoltre nelle tabelle di dettaglio viene indicata esplicitamente la struttura responsabile del raggiungimento di ciascun

obiettivo.

Tuttavia, il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa prevede che il grado di raggiungimento del singolo obiettivo sia dato dal punteggio raggiunto moltiplicato per il peso percentuale attribuito in fase di pianificazione all'obiettivo stesso. Il calcolo del grado di raggiungimento complessivo degli obiettivi per singola Area dirigenziale è dato dalla somma dei punteggi riferiti ai singoli obiettivi rapportati al peso attribuito a ciascuno di essi; in questo modo è possibile evidenziare il contributo fornito da ciascuna Area al livello complessivo della performance organizzativa di Ateneo.

Lo scostamento tra il grado di raggiungimento effettivo e quello teorico determina il grado complessivo di raggiungimento del Piano integrato a livello dell'intera struttura tecnico-amministrativa, che costituisce uno degli ambiti della valutazione integrata del Direttore generale.

L'allegato 2 al Piano integrato 2018 "Obiettivi organizzativi per l'anno 2018", riporta le schede di dettaglio degli obiettivi organizzativi.

Tra i punti di forza segnalati da ANVUR sempre nel rapporto di feed back troviamo il fatto che già nel Piano integrato 2017 sia stata prevista una pianificazione di obiettivi specifica per i Dipartimenti, nonostante non siano state definite schede specifiche per ognuno di essi. Nell'iter di definizione degli obiettivi assegnati alle strutture dipartimentali per il 2018, atteso che esse sono il primo supporto alle funzioni istituzionali dell'Ateneo, il Direttore generale ha mantenuto tale impostazione e condiviso con i Direttori e i responsabili delle segreterie didattiche e amministrative dei Dipartimenti un quadro di obiettivi comune che, incrociando le linee d'azione contenute nel Piano strategico, tiene conto della specificità delle attività gestite.

Ad ogni Settore/Unità di staff, che sono le strutture di II° livello all'interno dell'organigramma dell'Amministrazione centrale, è stato invece assegnato un numero variabile di obiettivi.

Inoltre agli obiettivi è stato attribuito un grado di priorità, che attiene all'importanza che l'obiettivo ricopre nell'ambito del complessivo raggiungimento delle strategie dell'Ateneo, e un peso, che invece attiene alla complessità gestionale riconducibile alla realizzazione dell'obiettivo.

Quest'ultimo parametro in particolare, utile per effettuare la misurazione e valutazione degli obiettivi, pur essendo previsto, per ragioni puramente tecniche è risultato assente nel 2017, anno in cui si è provveduto a ricalcolare i pesi assegnati ai singoli obiettivi in sede di monitoraggio intermedio, effettuato a settembre 2017 con le modalità previste dall'art. 4 del D.Lgs 74/2017. Nel Piano integrato 2018 i pesi attribuiti agli obiettivi risultano correttamente inseriti.

Ogni scheda presenta un'introduzione in cui vengono descritte le principali funzioni svolte dalle strutture e indicati gli obiettivi strategici di riferimento; di seguito è riportata una tabella contenente le risorse assegnate alle strutture in termini di organico e di budget.

Seguono quindi colonne dedicate rispettivamente alla descrizione di dettaglio degli obiettivi: priorità, peso, risultato atteso, che descrive l'output che si intende ottenere conseguendo l'obiettivo, indicatore, target, eventuale budget dedicato all'obiettivo e infine l'indicazione delle "altre strutture" coinvolte nel conseguimento dell'obiettivo.

La trasversalità degli obiettivi organizzativi, sia pur in assenza dell'indicazione del peso con cui ogni struttura contribuisce al loro conseguimento, risulta essere molto positiva perché evidenzia lo sforzo condiviso dell'amministrazione nel raggiungere obiettivi complessi.

Nelle schede non si distingue esplicitamente tra obiettivi finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi e obiettivi di progetto, tuttavia, come già accennato nel paragrafo che descrive il processo di definizione del Piano 2018, nelle schede ogni obiettivo è correlato ad uno o più ambiti strategici (Programmazione MIUR, Piano strategico, analisi di customer, PTCP, ...).

Altro punto importante dell'analisi è la qualità della filiera obiettivi/indicatori/target.

Gli obiettivi appaiono descritti in maniera generalmente corretta, sia in termini di chiarezza che di sinteticità, il campo "risultato" permette di esporre i dettagli delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo, migliorandone la descrizione.

Gli indicatori risultano essere prevalentemente di natura qualitativa, spesso descrittivi delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo stesso, in numero adeguato a garantire una corretta misurazione dell'obiettivo a cui si riferiscono.

I target sono in maggioranza di tipo temporale, spesso allineati con la scadenza annuale del Piano (31 dicembre); non è stato ancora introdotto un sistema di target basato sulla determinazione a priori del livello di miglioramento del risultato finale. Ciò non consente di ragionare in termini ciclici, perché il conseguimento parziale di un obiettivo (o il parziale fallimento – impossibili da rilevare con indicatori dicotomici e target temporali) fornisce informazioni più dettagliate sul dove e sul come provare a migliorare l'anno successivo.

Secondo quanto previsto nel Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo, il sistema base di

indicatori con i relativi target è ulteriormente supportato mediante l'utilizzo di un sistema informativo, accessibile a tutti i responsabili di struttura, in cui ogni obiettivo può essere 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 (incluso il NUV) di controllare lo stato di avanzamento degli obiettivi in corso d'anno e facilitare così le fasi di monitoraggio e rendicontazione. Tuttavia, non risulta ancora disponibile un sistema di reportistica di tipo quantitativo a supporto della misurazione degli obiettivi.

Complessivamente la qualità della filiera obiettivi/indicatori/target necessita ancora di essere rivista e perfezionata, e dovrà essere oggetto di maggiore attenzione nei cicli della performance successivi.

Infine, è stata esaminata la fase di monitoraggio intermedio degli obiettivi.

In attuazione dell'art. 6 del D.Lgs 74/2017, nel mese di settembre è stata effettuata la fase di monitoraggio degli obiettivi contenuti nel Piano integrato 2017, con le modalità previste dal Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo a suo tempo vigente (versione 2015).

In particolare, è stato richiesto ai responsabili di struttura di 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 2017). Inoltre, è stato chiesto, qualora lo ritenessero opportuno, di formulare delle proposte di modifica e/o integrazione degli obiettivi, degli indicatori o dei target, motivandone la necessità. Per quanto riguarda invece il monitoraggio degli 8 obiettivi assegnati ai Dipartimenti, il Direttore generale, in un incontro con i Segretari, ha stabilito che, data la natura degli obiettivi (che sono uguali per tutti i Dipartimenti) e il loro stato di avanzamento, non è necessario agire con interventi correttivi in corso d'anno, pertanto sono rimasti definiti come da Piano integrato 2017.

I report contenenti lo stato di avanzamento degli obiettivi e le eventuali proposte di modifica o integrazione presentate dai responsabili di struttura sono stati trasmessi al NUV nella sua veste di OIV che, dopo un approfondito esame degli esiti del monitoraggio, anche a seguito degli approfondimenti richiesti ai responsabili di struttura per le situazioni ritenute più critiche, nel mese di settembre 2017 ha deliberato di segnalare all'organo di indirizzo politico-amministrativo l'opportunità di procedere con gli interventi correttivi al quadro degli obiettivi organizzativi, così come emersi in sede di monitoraggio, formulando osservazioni e suggerimenti sugli aspetti oggetto di miglioramento. Tuttavia, al fine di sganciare il monitoraggio dalla logica puramente adempimentale rendendolo uno strumento utile a sostenere la realizzazione degli obiettivi individuati in fase di pianificazione, così come suggerito dal NUV, il SMVP 2018 ha introdotto una modalità di potenziamento del monitoraggio. Laddove insorga, nel corso della gestione, un evento non previsto che mette a rischio il raggiungimento di un obiettivo o ne richieda una modifica sostanziale, i responsabili sono tenuti a segnalarlo immediatamente (o comunque non dopo la scadenza eventualmente prevista dall'obiettivo), specificando le motivazioni (evento esterno, introduzione di un processo aggiuntivo che incide sugli obiettivi già programmati, modifica delle priorità, ecc.). L'amministrazione, verificata la fondatezza delle segnalazioni, valuta l'applicazione di eventuali azioni correttive in corso d'anno, che verranno poi sottoposte all'attenzione del NUV nello svolgimento della fase di monitoraggio intermedio ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs 150/2009, come recentemente modificato.

L'introduzione di tale monitoraggio in corso d'anno dovrebbe evidenziare per tempo eventuali errori di programmazione degli obiettivi, permettendo una tempestiva rimodulazione del quadro complessivo degli obiettivi e riducendo la necessità di ricorrere a modifiche a ridosso del termine del ciclo della performance.

e. Il processo di valutazione della prestazione individuale

Per quanto riguarda 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.

Al fine di assicurare 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 positivo 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 risulta essere 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.

Per quanto riguarda gli obiettivi individuali, interconnessi a quelli organizzativi in quanto dal loro quadro si parte ai fini della definizione degli obiettivi individuali di Capi Settore, Capi Ufficio e Segretari dipartimentali, 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 ed i Direttori dei Dipartimenti.

In linea con le raccomandazioni del NUV precedente, il processo di individuazione degli obiettivi risulta essere stato dunque condiviso e partecipato, pur essendo 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. Con riferimento al sistema applicato, il NUV ne apprezza particolarmente l'effetto positivo di raggiungere a risultati di valutazione quanto più condivisi, seppur a volte negativi, di coinvolgere e di responsabilizzare tutti i membri del personale. Non si può mancare di osservare che si tratta di un processo oneroso in termini di risorse coinvolte e, potenzialmente, lungo.

Proprio dal punto di vista delle tempistiche, in ossequio al rinnovato quadro normativo che prescrive la validazione della Relazione sulla Performance da parte del NUV anticipatamente rispetto la sua adozione da parte dell'Organo competente, si evidenzia che l'Ateneo ha operato un'adeguata contrazione delle fasi del processo valutativo, giungendo alla sua conclusione in tempo utile per la sottoposizione al NUV (seduta del 20 giugno, CdA il 29 giugno 2018).

Ciò, sia dal punto di vista della rendicontazione degli obiettivi operativi, sia del rilevamento della valutazione dei comportamenti organizzativi.

A tal proposito, si ricorda anche che la novella del d.lgs. 150/2009 ad opera del d.lgs. 74/2017 riserva ai NUV, nella loro funzione di OIV, il ruolo di garante della correttezza dei processi di misurazione e valutazione, con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi nonché dell'utilizzo dei premi. Si ha avuto modo di osservare, in linea con il trend delle precedenti esperienze valutative, che la media dell'Ateneo relativa ai punteggi per comportamenti organizzativi continua a permanere su un livello intorno al 3,86 (su un massimo di 5), restando pertanto opportunamente distante dal punteggio pieno per la totalità del personale.

Il NUV conferma pertanto la propria raccomandazione relativa all'importanza di una significativa differenziazione dei giudizi che tenda ad un abbandono della logica di livellamento abituale verso l'alto delle valutazioni, a garanzia della loro equità e di una reale individuazione e valorizzazione delle prestazioni lavorative maggiormente degne di nota.

2. Argomentazioni sulla validazione della Relazione della performance

La relazione sulla performance 2017 è stata presentata al NUV nella seduta del 20 giugno u.s., in cui gli uffici competenti hanno illustrato il documento unitamente ai dati di dettaglio.

Avuto riguardo di quanto previsto dalle Linee guida e tenuto conto del ruolo di valutazione in capo al NUV – OIV, il NUV ha verificato la coerenza tra i principi del Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo e i contenuti della relazione, che illustra il processo di valutazione applicato e le sue risultanze.

Esprimendo apprezzamento per il lavoro fatto e per il recepimento di alcuni suggerimenti proposti dal NUV già nel documento di validazione precedente, il NUV ha validato positivamente la relazione sulla performance 2017 formulando le seguenti osservazioni:

Per quanto riguarda il paragrafo 2.2 L'Amministrazione, si rileva che nella struttura tecnico amministrativa di supporto già da diversi anni risultano assenti le figure dirigenziali. Informato del fatto che nel 2018 l'Ateneo ha previsto nella programmazione del fabbisogno di personale l'inserimento in organico di 2 dirigenti a tempo indeterminato, il NUV raccomanda di dare seguito alle procedure di reclutamento quanto prima.

In merito invece alla distribuzione dell'organico tra le strutture amministrative, il NUV raccomanda la massima attenzione alle problematiche della consistenza degli organici, in particolare nei Dipartimenti, favorendo se necessario la mobilità interna.

Con riferimento al paragrafo 3.3. La performance della struttura tecnico-amministrativa, il NUV ribadisce quanto già espresso nella validazione della relazione precedente in merito all'opportunità di distinguere già in fase di pianificazione gli obiettivi definiti prioritari che, per la loro complessità, possano essere oggetto di rimodulazione in fase di monitoraggio. A questo proposito, quindi, il NUV invita l'Amministrazione a valutare l'ipotesi di aggiornare in tal senso il Sistema di misurazione e valutazione della performance di Ateneo per l'anno 2019.

Sul tema relativo al miglioramento della qualità della filiera obiettivi-indicatori-target, così come evidenziato da ANVUR nel rapporto di feed back sul Piano integrato 2017, il NUV raccomanda di proseguire nell'attività di rendere gli obiettivi sempre più misurabili quantitativamente, curando maggiormente la scomposizione del processo che porta al risultato finale previsto per l'obiettivo per individuare così i margini di miglioramento e assegnare di conseguenza gli indicatori e i target attesi, utili a fornire informazioni più dettagliate su come provare a migliorare l'anno successivo.

3. Modalità di applicazione delle principali novità introdotte dal D.Lgs 74/2017

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti