



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



10/08/2015 10:08:02

1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo

1. Sistema di AQ

Premessa

Si segnala che, in questo documento, il NdV prende in considerazione in particolare la "Relazione del Presidio della Qualità sullo stato di attuazione del sistema di AQ (giugno 2014-marzo 2015)" con i relativi allegati, il Documento politiche di Ateneo e programmazione, il Piano strategico di Ateneo, nonché le evidenze emerse in occasione degli audit (1) svolti su quattro CdS dell'Ateneo. Questi momenti di incontro, preceduti da una riunione illustrativa dell'iniziativa con i Direttori dei Dipartimenti coinvolti, i referenti per la qualità di dipartimento, la Presidente del PQ, alla presenza del Rettore, del Prorettore e della DG, hanno coinvolto i Coordinatori dei corsi di Studio (CdS), i gruppi di riesame (GdR) - come struttura del CdS -, le Commissioni Paritetiche, i referenti per la Qualità dei Dipartimenti e per ciascun corso gruppi di studenti estratti a sorte. Dal momento che lo schema proposto nelle Linee Guida è analitico e articolato in tre sezioni e in numerosi punti di attenzione, il NdV ritiene utile premettere alcune considerazioni sintetiche, che riassumono la propria visione complessiva.

Il primo aspetto sul quale il NdV vuole soffermare l'attenzione è l'oggettiva ed elevata difficoltà a realizzare un efficace e articolato sistema di autovalutazione in grado di supportare e garantire l'AQ. Si tratta di promuovere la capacità di autovalutazione e confronto con soggetti interessati e portatori di un punto di vista esterno all'accademia in senso stretto, quali studenti e rappresentanti del mondo del lavoro. Per ottenere questo risultato, occorre un profondo cambiamento di mentalità, diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione, e in particolare laddove effettivamente si progettano e si realizzano le attività didattiche. Solo con un cambiamento profondo nel modo di agire di chi opera nel quotidiano sarà possibile conseguire significativi risultati di miglioramento.

Questo richiede, necessariamente, un grande sforzo organizzativo e di reinterpretazione dei processi, delle competenze e del modo di pensare. Quanto sia difficile e complesso ottenere tale cambiamento di mentalità è evidente anche dal numero di seminari/ incontri/ documenti prodotti a tutti i livelli da coloro che hanno già da tempo avviato questo percorso all'interno del sistema universitario, come ad esempio è avvenuto nel sistema olandese. Questa sfida, tuttavia, se raccolta e interpretata correttamente, può garantire all'Ateneo di Trieste un salto di qualità che gli permetterebbe di distinguersi nel contesto italiano, e di porsi in una posizione competitiva e di autorevolezza a livello internazionale.

In secondo luogo, il NdV sottolinea come Trieste si collochi storicamente, già prima dell'introduzione del Sistema AVA e dell'accREDITAMENTO/valutazione esterna, nel gruppo degli Atenei italiani più attenti e sensibili all'attuazione di sistemi di miglioramento della qualità.

Il punto su cui il NdV desidera maggiormente sollecitare una riflessione estesa a tutti i livelli della governance universitaria triestina riguarda gli esiti del processo di costruzione del sistema di autovalutazione. In particolare, il NdV ritiene che sia opportuno che si analizzi se il significativo sforzo fatto dalle diverse strutture e dagli uffici dell'Ateneo negli ultimi tre anni per costruire il sistema di autovalutazione come disegnato dall'AVA-ANVUR sia riuscito/riuscirà a generare risultati migliori in termini di qualità e quantità in risposta alle esigenze del sistema formativo (organizzare e gestire le attività didattiche, i servizi per gli studenti, ecc). In base a tali riflessioni sarà quindi necessario ottimizzare e mettere a regime il Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) e far funzionare i processi in maniera sempre meno formale/burocratica e sempre più condivisa e partecipativa, e quindi efficiente.

Il NdV apprezza il fatto che l'Ateneo tramite il PQ, abbia complessivamente definito la struttura organizzativa, i macro-processi e le attività del proprio SAQ, ricorrendo a strumenti quali Linee Guida e curando la comunicazione e la condivisione del processo in genere tramite incontri di presentazione. Il NdV rileva positivamente come il PQ abbia svolto tali attività in tempi molto brevi, permettendo all'Ateneo di recuperare un certo ritardo, accumulato per fattori esogeni. Inoltre, il SAQ è delineato in modo puntuale, coerente con le indicazioni ANVUR, è sistematico e tiene conto delle strategie generali dell'Ateneo. Vista la complessità e l'articolazione del SAQ nel suo insieme, il NdV raccomanda di definire meglio i flussi tra gli attori interessati, in modo da consentire un più efficace funzionamento del sistema, nel rispetto delle competenze dei diversi organi. A tal fine, anche alla luce delle riflessioni che emergono dalle attività di auditing svolte dal NdV e di analisi della documentazione rilevante disponibile, appare oggi consigliabile una revisione delle "Linee Guida per la definizione e l'attuazione del sistema di assicurazione della qualità di ateneo", per aggiornarle e tenere conto dell'evoluzione del SAQ verso un approccio più funzionale alla concreta operatività del sistema e alle interazioni tra i diversi livelli di governo dell'ateneo.

Per quanto riguarda le strutture decentrate, i primi quattro audit svolti su un campione casuale di CdS (che è stato individuato con la metodologia che verrà illustrata in seguito) e gli incontri con le rispettive CPDS hanno mostrato una intensità di partecipazione complessivamente elevata e un impegno non scontato, che hanno reso questa esperienza molto proficua. Si è trattato di un primo momento di ascolto diretto e di valutazione "formativa", percepito dai partecipanti in maniera costruttiva, utile e di stimolo a proseguire e/o migliorare. Molte delle persone coinvolte negli audit hanno espresso direttamente

un apprezzamento per il riscontro sulle attività da loro svolte e sulla possibilità di confrontarsi con l'organo di valutazione, ottenendo al contempo utili indicazioni sulle modalità di funzionamento di altre realtà accademiche.

Per quanto concerne gli audit dei CdS (2), il NdV ha interpretato l'indicazione di ANVUR di svolgere tale attività come un'opportunità per l'Ateneo di analizzare e testare a campione l'evoluzione del proprio sistema di Assicurazione della Qualità. Pertanto, nel definire il metodo da adottare in questa prima esperienza di audit dei CdS, il NdV non ha optato per un approccio puramente valutativo ma si è concentrato, piuttosto, sull'individuazione degli elementi migliori e di quelli potenzialmente più critici del sistema complessivo di AQ organizzato nell'ultimo anno e mezzo presso l'Ateneo di Trieste e su come esso sia effettivamente recepito a livello di singolo corso di laurea. Il NdV ha attribuito quindi a tale iniziativa la funzione di valutazione "formativa", anche in vista delle procedure per l'accreditamento in itinere (che dal Piano della performance risulta attualmente programmate per il 2016) e ha reso esplicito tale approccio nell'illustrare l'iniziativa agli organi di governo (Rettore, Prorettore, delegati, DG), ai Direttori di dipartimento interessati e, nel corso delle visite, ai partecipanti. Il NdV si aspetta perciò che tale attività possa essere utile anche ai fini della disseminazione delle logiche dell'assicurazione di qualità dell'Ateneo, valorizzando i punti di forza del sistema ed evidenziando gli ambiti di miglioramento, così come le buone pratiche da diffondere. Coerentemente con gli obiettivi indicati, il NdV ha adottato un metodo di lavoro che ricalca quello prescritto dalle Linee Guida ANVUR per le CEV.

1. Diffusione della cultura della qualità

Riferimenti documentali:

- Relazione PQ su SAQ cap 8. INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE, DI FORMAZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE
- Relazione PQ su SAQ cap 5. PROCEDURE E MODELLI STANDARD DI DOCUMENTAZIONE
- Relazione PQ su SAQ cap 6. DIFFUSIONE DI DATI PER L'AUTOVALUTAZIONE
- Relazione PQ su SAQ cap 7. ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DELL'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLE SUA-CDS E NELLA SUA-RD

L'Ateneo, tramite il PQ, ha prodotto Linee Guida e organizzato incontri per diffondere procedure, modelli, Linee Guida. Sono inoltre state verificate le informazioni contenute nella Sua-CdS e il 16 luglio 2015 è stato trasmesso al NdV un documento dal quale si evince un'analisi dettagliata delle schede di riesame dei corsi di laurea prodotte nel 2015. Questi strumenti, certamente adeguati nella fasi iniziali di costruzione del sistema, devono essere accompagnati da azioni dirette, rivolte a verificare l'effettivo grado di ricezione delle politiche di Assicurazione della qualità (AQ) da parte del sistema. Gli incontri con i CdS, i GdR e le CPDS, realizzati dal NdV all'interno del piano di audizioni previsto dalle Linee Guida ANVUR 2015 per la relazione annuale dei NdV, hanno segnalato che la diffusione della cultura della qualità dovrebbe essere ulteriormente incoraggiata dall'Ateneo, anche con azioni mirate e specifiche per corso di studio.

E' emerso, infatti, che il sistema di AQ è a volte percepito ancora come un complesso di adempimenti burocratici da svolgere e di documenti da "compilare". In alcune circostanze, è vissuto come una sorta di "sistema parallelo" rispetto alle attività correnti. Per modificare tale concezione è necessario attivare iniziative di condivisione del sistema di qualità, volte a dare esempi di buone pratiche, verifiche di impatto e feedback strutturati. In particolare, occorre fornire agli organismi del sistema di AQ (CdS, GdR e CPDS) un riscontro individuale per ciascun CdS/CPDS sia su come le attività di progettazione, valutazione e documentazione sono state svolte (riscontro sulla forma e sul metodo), sia sugli esiti dell'attività (riscontro sostanziale, nel merito), avviando un percorso virtuoso di miglioramento continuo. Ciò è particolarmente importante proprio nelle fasi iniziali di strutturazione del sistema.

A livello del sistema di qualità, un elemento fondamentale è rappresentato dalla consultazione delle parti interessate, che dovrebbe rappresentare un'attività di grande rilievo perché riguarda la sostanza della progettazione didattica. Questo aspetto richiede un monitoraggio costante e un'attività di feedback strutturato, anche attraverso momenti informativi specifici. Dall'analisi documentale, è emerso, in un numero significativo di casi, che tali consultazioni potrebbero essere migliorate attraverso un aggiornamento costante e maggiormente sistematico, un più ampio e ragionato coinvolgimento degli attori di riferimento, una maggiore riflessione sugli esiti delle interazioni, un collegamento più evidente tra consultazioni e strutturazione dell'offerta formativa (3), una più attenta ricezione delle attività svolte, anche a livello informale, all'interno dei documenti di progettazione didattica. Tali criticità potrebbero essere operativamente affrontate dal PQ che a p. 13 (§ 7) della propria relazione (giugno 14-marzo 15), afferma:

"In occasione dell'implementazione della SUA-CdS 2014 il PQ aveva concentrato la propria attenzione sull'accompagnamento dei Coordinatori dei Corsi di studio, con Linee Guida specifiche e con indicazioni puntuali fornite durante l'incontro di presentazione (13/3/2014), nella riformulazione del progetto formativo, con particolare attenzione all'aggiornamento delle consultazioni con le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni, alla corretta individuazione dei profili professionali e degli sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati, nonché alla riformulazione dei risultati di apprendimento attesi delle diverse aree di apprendimento".

Sempre in relazione alla consultazione delle parti interessate, il NdV ritiene che l'Ateneo potrebbe incentivare ulteriormente i CdS a incrementare le opportunità di stage e tirocini per i propri studenti, valorizzando anche nella progettazione didattica gli esiti dei questionari somministrati ai referenti delle strutture che accolgono i tirocinanti. La somministrazione dei questionari andrebbe adeguatamente coordinata e i risultati opportunamente diffusi (4).

Qualche difficoltà nella diffusione della cultura della qualità presso le strutture può essere attribuita anche alla non agevole transizione al nuovo sistema informativo "a tendine" realizzato per la compilazione del Rapporto annuale di riesame (RAR) 2014/2015. Il PQ ha sostenuto tale scelta per ragioni indubbiamente condivisibili di uniformità nella raccolta delle informazioni e del loro utilizzo ai fini delle analisi. I risultati, tuttavia, così come verificati dal NdV anche durante gli audit, suggeriscono di utilizzare le voci preinserite al più come informazioni di sintesi di quanto emerso nei precedenti esercizi di riesame. Sembra opportuno tornare a lasciare ampia libertà nella stesura del rapporto, al fine di consentire ai GdR l'inserimento di un più articolata e libera descrizione dei punti previsti da ANVUR e di prevedere uno schema riepilogativo finale (eventualmente questo con menù a tendine per facilitare le analisi dei risultati) dal quale estrarre le informazioni di sintesi che il PQ deve elaborare per gli OO.AA e per avviare il processo di feedback. Utile potrebbe essere la pratica di individuare e poi suggerire "best practices" quali guida per la compilazione dei rapporti e delle attività di riesame.

Dagli incontri con i componenti dei CdS individuati, così come dalle SUA-CdS, emerge come non sia sempre compresa appieno l'importanza dei processi di assicurazione della qualità e come le dettagliate indicazioni del PQ non siano state da tutti interpretate e/o eseguite secondo le intenzioni del PQ. Questo tipo di problemi è comune alla maggior parte degli Atenei e Corsi di Studio che intraprendono tali percorsi. Tuttavia, occorre saper rimediare rapidamente, ricorrendo al riscontro specifico (anche tramite verifiche individuali che potrebbero essere svolte dal PQ, in maniera simile a quanto svolto a campione dal NdV).

In sintesi, il NdV ritiene che per migliorare la diffusione della cultura della qualità, l'Ateneo debba, tramite il PQ, in primo luogo accertarsi che le proprie indicazioni siano comprese nella sostanza, intervenendo sugli elementi di contenuto e fornendo un riscontro ai CdS (in particolare ai GdR) rispetto al lavoro svolto. In seconda istanza, si suggerisce di far comprendere meglio l'importanza del coinvolgimento delle parti interessate e degli studenti, individuando con CdS e CPDS modalità efficaci per acquisire e utilizzare il parere e gli input degli stakeholder interni ed esterni (5). Infine, occorre far comprendere a ogni attore coinvolto nella progettazione didattica e nel monitoraggio degli esiti, che i processi di AQ non sono meri adempimenti formali ma concreti strumenti di miglioramento, attraverso una guida costante e un riscontro puntuale sulla qualità delle azioni messe in atto. Anche in questo caso, gli strumenti migliori appaiono essere le azioni concrete di accompagnamento e monitoraggio dei lavori di CdS, dei GdR e delle CPDS, insieme a una capillare azione di informazione ("formativa") e sensibilizzazione.

2. Trasparenza delle politiche e degli obiettivi:

Riferimenti documentali:

- piano strategico su web (http://www.units.it/ateneo/piani-strategici/Programmazione_triennale_2013-2015.pdf)
- politica qualità su web (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-1609>)

Il NdV ritiene che politiche e obiettivi debbano essere adeguatamente comunicati e resi pubblici, non solo in occasioni istituzionali di informazione generale o in documenti prodotti, ma anche attraverso azioni puntuali rivolte a tutti gli specifici attori coinvolti. Gli incontri con CdS, GdR e CPDS hanno mostrato, infatti, che, in alcuni casi, politiche e obiettivi non sono del tutto familiari anche a quanti ricoprono specifici ruoli nel sistema di assicurazione della qualità.

3. Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e responsabilità nel sistema di AQ;

Riferimenti documentali:

- Relazione PQ su SAQ: cap 4. LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE E L'ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DI ATENEO
- Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo: <https://web.units.it/presidio-qualita/struttura-organizzativa-e-responsabilita-livello-ateneo>

Il NdV ritiene che, complessivamente, la distribuzione dei ruoli e delle responsabilità sia chiara e ben definita per quanto riguarda i CdS che non presentano particolarità organizzative. La normativa di ateneo consente di non attivare il consiglio di corso di studio o di ricorrere a consigli per aggregazioni di corsi di studio (ad esempio triennale e magistrale). Occorre valutare se in questi casi i docenti dei corsi di studio in cui non è istituito il Consiglio (che quindi non partecipano alle riunioni dei consigli) siano ugualmente consapevoli e coinvolti nelle attività di gestione.

In occasione delle visite ai CdS, è stata confermata la complessità della gestione di CdS con caratteristiche organizzative peculiari, quali ad esempio CdS Interdipartimentali o CdS inter-ateneo. In particolare, va attuato fino in fondo quanto previsto dallo Statuto (art.31) per la definizione e la gestione dei Corsi di studio interdipartimentali. A tal fine potrebbe essere necessario predisporre strumenti appositi (regolamenti di funzionamento ad hoc, schede di descrizione dei processi e dei flussi informativi con esplicito riferimento a corsi di tipo interdipartimentale o con rilevanti quote didattiche fornite da dipartimenti diversi, ecc.), prevedendo, al contempo, un supporto specifico a chi ha il compito di gestire/coordinare tali CdS. Ciò è particolarmente importante per i corsi inter-ateneo, per i quali è necessario attivare un sistema di scambio di flussi informativi strutturato ed efficace, possibilmente anche agendo sui sistemi informatici che, al momento, non consentono una gestione effettivamente condivisa delle procedure e della documentazione relativa ai corsi. Una più sistematica e continua consultazione delle realtà coinvolte in iniziative congiunte andrebbe incoraggiata, anche attraverso indicazioni procedurali specifiche e un attento monitoraggio dell'applicazione di tali procedure.

4. Presenza e qualità della formazione per l'AQ per docenti, PTA e studenti coinvolti nei processi;

Riferimenti documentali:

- Relazione PQ su SAQ: cap 8. INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE, DI FORMAZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE (in particolare incontri in-formativi con: Consiglio Studenti 8/10/14; CPDS 22/10/14; personale docente e TA dei dipartimenti coinvolto nell'implementazione della SUA-RD 17/7/14 e 2-3/2/15 (incontri svolti per macroarea ERC); personale docente e TA dei dipartimenti coinvolto nell'implementazione della SUA-CdS 9/3/15)
- Per l'elenco completo delle iniziative di comunicazione e formazione (comprese quelle svolte prima di giugno 2014) si veda: <https://web.units.it/presidio-qualita/iniziativa-comunicazione-e-informazione>

La documentazione disponibile dimostra che l'Ateneo ha organizzato una molteplicità di incontri per permettere a tutti i soggetti coinvolti di acquisire informazioni adeguate. Le visite ai CdS e alle CPDS, tuttavia, hanno evidenziato un problema intrinseco all'organizzazione del sistema, che deve essere preso in carico dalla governance universitaria: la rotazione degli incarichi tra i docenti (per esempio nel ruolo di coordinatore di CdS) e delle rappresentanze studentesche, provoca un turn-over frequente. Pertanto, è concreto il problema di chi, appena assunto un ruolo, non sia in possesso di tutte le informazioni necessarie per esercitare la propria funzione. Sicuramente è opportuno progettare interventi dedicati ai "nuovi" responsabili, come coordinatori di CdS/presidenti di CPDS e/o gruppi di riesame (ma forse anche Direttori dei dipartimenti), promuovendo una più fluida transizione attraverso azioni di accompagnamento promosse dai responsabili o dai membri uscenti. Gli studenti coinvolti nell'AQ sono apparsi in alcuni casi disorientati rispetto al loro ruolo e alla loro relazione con i propri rappresentanti. Andrebbero quindi incoraggiate opportune iniziative di informazione e formazione.

Infine, come osservazione di carattere generale, il NdV suggerisce di monitorare sempre l'efficacia delle iniziative messe in atto, per comprendere il punto di vista di chi ha usufruito delle iniziative stesse, ricercando poi in ogni circostanza possibile un riscontro anche informale.

5. Adeguatezza della operatività complessiva delle strutture (con riferimento alla dimensione e alla specializzazione dell'ateneo, alla rilevazione di criticità specifiche, alla data di istituzione del PQ, ai criteri di composizione degli organi e alla loro coerenza con quanto stabilito dallo statuto etc.)

Riferimenti documentali:

- Istituzione PQ: Relazione PQ su SAQ: cap 1. Premessa
- Struttura organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo: <https://web.units.it/presidio-qualita/struttura-organizzativa-e-responsabilita-livello-ateneo>
- CPDS: <https://web.units.it/presidio-qualita/commissioni-paritetiche-docenti-studenti-dipartimento> (alcune sono attualmente in corso di nomina perché in scadenza)
- CVR: <http://www.units.it/strutture/index.php/area/ateneo/menu/organigramma/strutture/017072>

L'Ateneo di Trieste è un'Università generalista di medie dimensioni che non necessita di peculiari soluzioni organizzative. L'Ateneo è stato preciso e

puntuale nell'istituire le strutture del sistema di AQ: il ritardo nella individuazione del secondo PQ (quello attualmente in carica) e nel conseguente inizio delle attività del Presidio e delle strutture decentrate è dipeso da una concomitanza di fattori non dipendenti dalla volontà dell'Ateneo. Infatti, l'alternanza tra i due ultimi Rettori è stata intervallata da un periodo intermedio di gestione provvisoria, in quanto il precedente Rettore, dopo essere stato nominato assessore nella Giunta del FVG, non ha potuto terminare il suo mandato. Le attività svolte a livello centrale e periferico dalle singole strutture sono analiticamente descritte e il sistema delineato appare coerente con quanto previsto. Sotto il profilo qualitativo, le strutture appaiono adeguate per quanto riguarda la definizione dei processi e dei flussi per l'operatività complessiva.

Si rileva tuttavia che, a fronte dell'ingente aumento delle attività e delle competenze legate alla valutazione derivate dall'impianto del sistema di AQ (inclusa l'istituzione del PQ) e dall'allargamento dei compiti istituzionali, non c'è stato il necessario rafforzamento dell'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità con innesti di personale aggiuntivo dotato delle necessarie competenze tecniche e amministrative. Solo la grande competenza ed esperienza del personale operante nell'Ufficio ha finora consentito di tamponare tale criticità e di garantire il supporto necessario per lo svolgimento di tutte le attività, grazie a una dedizione e un impegno personale non ordinari. Non si può però continuare in tal modo a sopperire a oggettive carenze strutturali nel medio-lungo periodo. L'assetto attuale, inoltre, non può rimanere invariato anche in vista delle ulteriori sfide che l'Ateneo dovrà affrontare, ad esempio la valutazione esterna programmata. Proprio in quest'ottica, diventa ancora più pressante individuare personale dedicato specificamente a supporto delle attività di AQ svolte dal Presidio e realizzare una maggiore separazione tra le diverse funzioni dell'ufficio.

Inoltre, sempre in relazione all'adeguatezza della struttura organizzativa del personale per il supporto e la gestione ai servizi didattici, incluse le attività di AQ, le visite ai CdS e alle CPDS, mostrano la necessità di integrare la rete dei manager didattici attiva presso i dipartimenti e di potenziare il personale da dedicare ai servizi per la didattica e al supporto dei docenti e degli studenti nelle attività di gestione corrente delle attività dirette al miglioramento della qualità.

Tuttavia, le visite ai CdS e alle CPDS hanno evidenziato come il medesimo modello possa produrre risultati eterogenei, più o meno positivi. I modelli sono necessari ma non sufficienti ad assicurare la qualità, perché sono le modalità di implementazione del modello che ne determinano l'efficacia all'interno dello specifico contesto. Occorre quindi prevedere occasioni di valutazione – ad esempio da parte del PQ o del NdV - che permettano all'Ateneo di monitorare periodicamente l'andamento delle attività del sistema di AQ e di offrire un riscontro alle strutture su come stanno applicando i modelli organizzativi individuati dall'Ateneo. A tale proposito, si rileva la potenziale utilità della realizzazione di un sistema premiale, anche in parte simbolico, che possa valorizzare i CdS, i GdR e i CPDS che ottengono i migliori risultati, ricorrendo a metodi appropriati nell'attuazione dei modelli (per esempio per quanto riguarda il coinvolgimento e l'ascolto della componente studentesca).

6. Frequenza e qualità delle interazioni tra PQ, CPDS, Consigli di Corso di Studio e Consigli di Dipartimento

Riferimenti documentali:

- Gli incontri tra PQ e attori del SAQ a livello di dipartimento avvengono periodicamente in base ad un programma che discende dalle tempistiche degli adempimenti salienti (Rapporti di riesame, Relazioni CPDS, implementazione SUA-CdS, implementazione SUA-RD). Da precisare che il Consiglio del CdS, ai sensi dello Statuto UniTS (art.32) è un organo facoltativo, mentre è obbligatorio il Coordinatore
- CPDS: incontro PQ-CPDS in plenaria (22/10/2014) e successivo invio materiale via mail
- Coordinatori CdS: incontro per SUA-CdS 2014 (13/3/2014); incontro per riesame in plenaria (18/11/2014) e successivo invio materiale via mail; incontro per SUA-CdS 2015 (9/3/2015)
- Direttori di Dipartimento/Delegati Ricerca di Dipartimento: incontro per SUA-RD 17/7/2014; incontri per macroarea ERC 2-3/2/15

Come si evince dalla sintesi dell'attività del Presidio, gli incontri informativi previsti e realizzati sono numerosi, e riguardano tutte le componenti del sistema. Si tratta, prevalentemente, di incontri di tipo plenario, diretti a informare e a condividere le procedure relative ai diversi adempimenti.

In relazione alla qualità delle interazioni si rileva quanto segue. Le visite ai CdS e alle CPDS hanno mostrato la necessità che il PQ, anche organizzato in sotto-gruppi per rendere meno onerosa in termini di tempo questa attività, si accerti direttamente, tramite incontri con i singoli referenti dei CdS e dei GdR e delle relative CPDS, se le istruzioni e i contenuti degli incontri in modalità plenaria siano stati correttamente recepiti e utilizzati nella realizzazione delle attività.

Il rischio è che, in assenza di tali incontri e quindi di un riscontro puntuale al loro operato, le strutture periferiche possano incontrare difficoltà a comprendere in concreto le ragioni intrinseche delle attività da svolgere (quanto meno nelle fasi iniziali) o l'efficacia e la rilevanza di quelle svolte. Tali strutture potrebbero quindi comportarsi come se stessero svolgendo degli adempimenti talora percepiti come "distrazioni" e "appesantimenti" inutili dell'attività ordinaria relativa alla gestione dei CdS e delle problematiche degli studenti.

Sempre in relazione al riscontro alle attività svolte, si osserva che le CPDS, solo per le vie brevi e solo in alcuni casi, sembrano avere piena cognizione dell'effettivo riscontro dato dai Dipartimenti e dai CdS alle criticità che emergono dall'analisi svolta sui CdS e del grado di realizzazione degli "interventi di miglioramento" suggeriti. Si rileva che il lavoro delle CPDS potrebbe essere invece meglio valorizzato se fosse previsto un puntuale feedback rispetto al flusso informativo anche in questo processo. Peraltro, si ritiene essenziale prevedere che il PQ si informi sull'effettivo stadio di implementazione delle proposte delle CPDS e/o delle motivazioni che ne impediscono la concretizzazione ed eventualmente relazioni ai vertici dell'Ateneo e al NdV. A tal fine il PQ potrebbe includere nella relazione agli organi una sezione apposita dedicata a questi aspetti. Il NdV ritiene particolarmente importante questo elemento anche in considerazione del fatto che le CPDS sono i contesti nei quali si riesce a entrare in contatto con una rappresentanza di studenti anche quantitativamente elevata.

Il NdV coglie l'occasione di segnalare che si è rilevato, sia dall'analisi documentale (verbali) sia dagli incontri con le CPDS, che la composizione delle CPDS non appare sempre coerente con quanto previsto dalla normativa per le difficoltà riscontrate nel garantire la presenza/partecipazione della componente studentesca. Tale situazione non è dovuta unicamente alla mancata partecipazione alle riunioni da parte degli studenti (assenza "casuale"), ma anche alla difficoltà di una loro individuazione tra i rappresentanti degli studenti eletti nei Consigli di Dipartimento (assenza "strutturale"), specie per i corsi a bassa numerosità di iscritti. Peraltro, anche laddove le CPDS risultano regolarmente composte, non è sempre possibile garantire che la componente studentesca sia rappresentativa di tutti i CdS del dipartimento (massimo 4 studenti per ogni CPDS di dipartimento). A tal proposito si segnala che la norma statutaria prevede che l'individuazione della componente studentesca delle CPDS avvenga nell'ambito degli eletti nel Consiglio di Dipartimento. Si è rilevato che ciò può, in alcuni casi, rivelarsi poco funzionale. Il NdV ritiene che il PQ potrebbe procedere rapidamente a una analisi puntuale della situazione e, nell'ambito dei rapporti tra PQ e CPDS, verificare le principali problematiche che ostacolano, in alcuni casi, il concreto

funzionamento di questo organo del SAQ.

Il NdV suggerisce pertanto al PQ di realizzare una ricognizione della composizione e delle modalità di funzionamento effettivamente utilizzate dalle CPDS (delibere con una composizione regolare) finalizzata a individuare le eventuali criticità e fornire agli Organi Centrali proposte operative per rendere regolare e più efficace sia il loro funzionamento sia i flussi informativi. A tal fine, potrebbe essere utile anche un'integrazione delle Linee Guida per la definizione e l'attuazione del sistema di assicurazione della qualità di ateneo finalizzata a renderle uno strumento più funzionale alle esigenze di efficacia del sistema, alla definizione dei flussi e alla attività di monitoraggio.

Per quanto riguarda i Corsi interdipartimentali e inter-ateneo, si segnala che l'esigenza di una migliore definizione sia dei flussi informativi sia dei rapporti tra i diversi attori, emersa nel corso degli incontri e verificata anche tramite l'analisi documentale, è ancora più importante. Talune CPDS segnalano, infatti, l'impossibilità di procedere alla verifica dell'esito della loro attività e dell'assenza di feedback in merito al loro operato da parte delle strutture preposte a causa della compartecipazione di dipartimenti/atenei differenti ai processi decisionali. Tale osservazione, per i corsi inter-ateneo, è riferita ovviamente all'ateneo di Trieste.

7. Frequenza e qualità delle interazioni tra NdV, PQ e organi di governo

Riferimenti:

a) NdV-PQ: incontri (incontro congiunto 13/1/2015 nel quale il NdV ha chiesto al PQ di organizzare incontri congiunti NdV e PQ con i coordinatori dei CdS; incontro Presidente CVR-Coordinatrice NdV-Presidente PQ febbraio 2015; incontro Presidente PQ-Coordinatore NdV febbraio 2015); invito a presidente PQ per incontro su piano audizioni 17/6/2015); invio Relazioni e documenti da PQ a NdV (LG SAQ già approvate dagli OO.AA.; Rel. opinioni studenti 5/3/2015; Rel. Su SAQ 1/4/2015; Rel sostenibilità offerta formativa 20/5/2015), fornite anche su richiesta del NdV.

b) PQ-OOAA - partecipazione a sedute: Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo: attività del Presidio della Qualità, stato di avanzamento e ipotesi di sviluppo, aggiornamento della Politica per la Qualità (S.A. 23/06/2014, CdA 27/06/2014); Iniziative di Comunicazione e Informazione a cura del Presidio della Qualità: incontri di aggiornamento con gli attori del Sistema di Assicurazione della Qualità a livello di Dipartimento (SA 18/11/2014, CdA 28/11/2014); Linee Guida per la definizione e l'attuazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (SA 18/11/2014, CdA 28/11/2014); Rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica a.a. 2014/2015: tempistica per la compilazione on-line dei questionari (CdA 19/12/2014); Relazione del Presidio della Qualità sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto - a.a. 2013/2014 (SA 18/2/2015, CdA 27/2/2015)

Secondo il NdV, l'efficacia delle interazioni tra NdV, PQ e Organi di governo non dipende dalla frequenza delle stesse. Si segnala, comunque, che incontri in plenaria con il PQ sono organizzati almeno un paio di volte all'anno e che l'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità, che fornisce il supporto sia al NdV sia al PQ, garantisce un flusso informativo costante tra i due soggetti. In particolare, si segnala che è stato definito un calendario su base annuale delle attività, in modo tale che il NdV abbia a disposizione la documentazione del PQ funzionale alle analisi valutative. Gli incontri con gli Organi di Governo solitamente si concretizzano in interlocuzioni con il Rettore, il Pro Rettore Vicario e i Collaboratori del Rettore, oltre che naturalmente con la Direttrice Generale. Nella maggior parte dei casi, tali interlocuzioni avvengono direttamente con la Coordinatrice del NdV. Non sono stati finora organizzati dall'Ateneo incontri formali tra gli OOAA e il NdV. La Coordinatrice del NdV si è confrontata più volte con la Presidente del PQ sull'impostazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo, evidenziando specifici aspetti che potevano essere fonte di criticità nel sistema di AQ. Non è stato possibile finora dar seguito alla richiesta del NdV al PQ di organizzare un incontro congiunto tra PQ e Coordinatori dei CdS.

8. Effettiva partecipazione degli studenti

Riferimenti:

- coinvolgimento Consiglio Studenti su questionari opinioni studenti (incontro con PQ 8/10/2014; seduta 28/1/2015: tempistica per la compilazione online dei questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti: il Consiglio degli Studenti ha espresso la propria preferenza per la proposta del Presidio della Qualità, intesa a chiudere la rilevazione per tutti gli insegnamenti al 31 luglio. Inoltre, su proposta del Consiglio degli Studenti dell'Ateneo, sarà inserita l'opzione di risposta "Preferisco non rispondere" per le domande obbligatorie.)
- presenza studenti nelle CPDS
- presenza studenti nei gruppi di riesame
- presenza studenti nel NdV

Per il NdV l'organizzazione della rilevazione dei questionari presso l'Ateneo di Trieste studenti è eccellente, così come è lodevole il passaggio dalla rilevazione cartacea a quella on-line. Dagli incontri con i CdS e le CPDS è emersa l'esigenza di disporre prima possibile dei dati, quanto meno in tempo utile per l'inizio del semestre di riferimento, in modo da programmare le attività tenendo conto di tale fattore. La componente studentesca è prevista nelle CPDS, nei gruppi di riesame e nel NdV.

Gli elementi di maggiore criticità in relazione alla presenza – ma soprattutto alla partecipazione attiva - degli studenti nei gruppi di riesame, nelle CPDS, nonché nel NdV, consiste nel turn-over spesso frequente (quando si candidano studenti in prossimità del completamento del percorso di studi), e nel fatto che le elezioni in alcuni casi vadano deserte. Tale problema è particolarmente sentito in relazione al funzionamento delle CPDS che, essendo individuate entro la componente eletta in dipartimento, in alcuni casi, non riescono a funzionare in composizione plenaria o a rappresentare adeguatamente tutte le specificità didattiche del dipartimento. La circostanza che la presenza degli studenti sia prevista non garantisce, di per sé, la partecipazione attiva degli stessi: si tratta di una difficoltà comune alle altre università italiane, che però è essenziale cercare di monitorare e superare, per il contributo rilevante e originale che gli studenti possono offrire. L'Ateneo potrebbe iniziare a riconsiderare i meccanismi elettivi per prevedere la massima flessibilità e agevolare una partecipazione più efficace della componente studentesca.

Oltre a ciò, si devono ricercare anche modalità nuove, al di fuori delle rappresentanze negli organi elettivi, per incontrare gli studenti. In generale, è esperienza del NdV, anche in relazione alle visite realizzate, che questi sono disponibili a questo tipo di contatti. In occasione delle visite ai CdS, il NdV ha invitato un campione di studenti estratti a sorte con brevissimo preavviso e nel periodo degli esami. La partecipazione degli studenti è stata, in alcuni casi, anche superiore alle aspettative, in particolare laddove sono emerse buone pratiche pregresse (6), e gli spunti e la capacità di analisi degli studenti presenti ha evidenziato, in diversi casi, elementi che hanno offerto preziosi spunti di riflessione ai coordinatori del CdS, ai GdR e ai Presidenti delle CPDS.

Infine, la partecipazione della componente studentesca si esplica anche nell'uso efficace degli esiti dei questionari studenti. Per i vertici dell'Ateneo, è strategico, infatti, sapere se CdS e Dipartimenti analizzano dettagliatamente gli esiti della valutazione e reagiscono attivamente, intervenendo con tempestività sui problemi evidenziati dagli studenti.

Gli studenti che partecipano alle attività del NdV sono stati sempre pienamente coinvolti nelle attività connesse alla valutazione della didattica ed hanno svolto il loro ruolo con grande dedizione. A causa del turn-over dovuto all'elezione di uno dei due rappresentanti degli studenti in CdA e a un problema di interpretazione del regolamento in merito ai termini di decadenza, a partire da maggio 2015 il NdV ha dovuto operare senza i due rappresentanti degli studenti.

Si rileva, in generale, l'esigenza di predisporre attività formative "ad-hoc" per gli studenti coinvolti nelle strutture e negli organi del SAQ.

9. Efficacia e tempestività delle segnalazioni da parte delle CPDS/10. Effettiva considerazione dei rilievi delle CPDS da parte dei Consigli di Corso di studio (o strutture equivalenti), dei Consigli di Dipartimento o di Facoltà/ Scuola (dove istituiti) e del PQ;

Riferimenti:

- *Relazioni annuali inviate secondo il calendario previsto e caricate nella banca dati "SUA-CdS-Riesami e commissioni" entro il 23/12/2015 (scadenza interna anticipata rispetto a quella ANVUR)*
- *rilievi CPDS a CdS e Dip: vedi esiti piano audizioni*
- *rilievi presi in carico da PQ: il PQ riferisce che attualmente le relazioni CPDS sono in corso di analisi ai fini di una prossima presentazione dei contenuti agli OOAA (sedute di settembre/ottobre)*

Le relazioni annuali delle CPDS sono rese disponibili puntualmente. Per quanto il modello seguito sia il medesimo, l'approccio e la sensibilità ai temi proposti appaiono eterogenei, caratteristica che è emersa non solo dall'analisi documentale ma anche dagli incontri organizzati a giugno 2015 con le CPDS dei quattro CdS estratti per l'audit. Alcune CPDS, infatti, sembrano interpretare il proprio ruolo più come adempimento formale, e dalle loro relazioni non emergono aspetti critici dai quali difficilmente un CdS può dirsi completamente immune. In altri casi (7), invece, emergono proattività e capacità di affrontare con franchezza e serenità temi anche potenzialmente complessi e scomodi, come ad esempio, la discussione su insegnamenti con valutazioni critiche o, comunque, meno positive della media dei corsi del CdS. In ogni caso, l'efficacia delle segnalazioni dipende dall'effettiva presa in carico delle stesse da parte del CdS e/o dei Dipartimenti.

L'organizzazione dell'Ateneo di Trieste prevede che le relazioni delle CPDS siano trasmesse al coordinatore del CdS e al Direttore del dipartimento gestore. Tuttavia, non è previsto un feedback verso la CPDS che quindi viene a sapere se e come le proprie proposte siano state realizzate solo per le vie brevi e talvolta unicamente tramite rapporti personali o la presenza nei Consigli di Dipartimento.

Se le CPDS particolarmente proattive si preoccupano di conoscere l'esito delle proprie segnalazioni, anche in assenza di processi codificati, altre non lo fanno spontaneamente. E' dunque necessario migliorare il flusso informativo prevedendo che il Dipartimento fornisca alla CPDS informazioni sull'effettiva esecuzione delle azioni che sono state consigliate. Occorre poi comprendere come gestire situazioni in cui una CPDS propositiva e capace interagisce con un CdS e/o un Dipartimento non ugualmente sensibili: queste difficoltà potrebbero essere gestite efficacemente da interventi del PQ.

Inoltre, il monitoraggio centralmente assicurato dal PQ dovrebbe garantire comunque a ciascuna CPDS un riscontro sul lavoro svolto, oltre che la necessaria sintesi a beneficio dei vertici dell'Ateneo. Il PQ, attraverso questo intervento, riuscirebbe a chiarire alcuni dubbi e incertezze rispetto a compiti e funzioni, dubbi che sono stati manifestati dai partecipanti in occasione degli incontri organizzati dal NdV a giugno con le CPDS dei quattro CdS visitati. Inoltre, incontri diretti del PQ con le singole CPDS renderebbero più efficace l'azione di monitoraggio in itinere del PQ sui lavori delle CPDS e permetterebbero di affrontare prontamente eventuali difficoltà.

Dai documenti del PQ si evince che esso intende presentare agli OOAA i contenuti delle relazioni delle CPDS: sarebbe importante che tale restituzione prendesse in considerazione anche il livello di partecipazione degli studenti in ciascuna CPDS e il modo e il grado in cui le proposte della CPDS sono state attuate da Dipartimenti e CdS.

- 11. Presa in carico efficace e documentata dei rilievi del PQ da parte degli organi di governo;*
- *vedi quanto presente nelle delibere citate sopra al punto 7.b)*

Il PQ ha presentato agli organi di Ateneo le Linee Guida, documenti sul sistema di AQ come "Politiche di Ateneo e programmazione 2015" (previsto in concomitanza alla istituzione/trasformazione di nuovi CdS) e rapporti periodici analitici e puntuali sulle attività svolte. I verbali consultati mostrano che i documenti sono stati in generale approvati senza richieste di modifiche/integrazioni. In altre parole, gli OOAA hanno preso atto di quanto comunicato o proposto dal PQ.

In tale contesto fa eccezione l'ampia discussione sul questionario studenti – in particolare nella seduta del CdA del 27/02/2015. In tale circostanza, sollecitate dal PQ, emergono proposte e riflessioni sulla metodologia e sui tempi di somministrazione/tipi di risposta (l'opzione "Preferisco non rispondere").

Oltre a queste comunicazioni a contenuto descrittivo/informativo, per il NdV e per gli OOAA sarebbe molto utile approfondire la valutazione di impatto e verificare i risultati delle attività svolte. In particolare, il NdV ritiene opportuno che le relazioni periodiche siano focalizzate anche alla verifica dell'effettivo grado di implementazione e di efficacia delle attività di miglioramento della qualità programmate dai Dipartimenti e dai CdS.

Riprendendo alcune istanze trattate nei paragrafi precedenti e nella premessa, il NdV ribadisce la necessità che il PQ monitori da vicino, considerando individualmente CdS/CPDS/GdR, gli esiti delle indicazioni fornite alle strutture decentrate e che il PQ dia riscontro sia alle strutture sia alla governance e al NdV, svolgendo l'azione di "snodo comunicativo" che è indispensabile in tutti gli Atenei per garantire il funzionamento del sistema di AQ.

12. Presenza e qualità dei relativi piani di azione/13. Attivazione di un'attività di monitoraggio e valutazione sui piani d'azione precedenti e relativi usi da parte degli organi di governo

Riferimenti:

- *PQ nominato a novembre 2013, pertanto il primo piano di azione coincide con il mandato rettorale contenuto nel decreto di nomina (<https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/DecretoPQ.PDF>), la cui realizzazione è iniziata con gennaio 2014 (insediamento del PQ).*

Gli impegni del PQ da avviare a partire dal 2° semestre del 2015 si evincono da:

• *Relazione PQ opinioni studenti cap 6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI: 1. momenti di formazione che diano opportune chiavi di lettura in considerazione dei diversi obiettivi dell'utilizzo dei risultati; 2. fornire alcune proposte di approfondimento dei risultati che permettano di far emergere quali sono gli aspetti della qualità della didattica che influenzano la soddisfazione complessiva (es. capacità del docente di stimolare l'interesse; chiarezza espositiva); 3. valorizzare maggiormente le analisi dei dati a livello locale (di CdS, di Dipartimento) fornendo strumenti più raffinati di interpretazione dei dati*

• *Relazione PQ su SAQ cap 9. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE: 1. iniziative al fine di sensibilizzare e formare i diversi attori coinvolti sull'importanza del processo di valutazione interna ai fini del miglioramento continuo; 2. iniziative di sensibilizzazione e formazione specifiche rivolte agli studenti coinvolti nei processi per l'Assicurazione della Qualità della formazione; 3. proseguire l'attività istituzionale di consulenza agli OO.AA. ai fini dell'aggiornamento della Politica per l'AQ, nonché di organizzazione, supporto e verifica dell'attuazione del sistema.*

Rendicontazione attività svolta:

• *Realizzazione mandato rettorale rendicontata con delibere SA e CdA indicate al punto 7.b (documento di proposta politica della qualità; realizzazione iniziative diffusione cultura qualità; documento di proposta di LG per l'attuazione del Sistema di AQ) e con Relazione sul SAQ inviata al MR in data 1/4/2015 (diffusione dati per autovalutazione; diffusione di modelli standard per la documentazione dell'AQ)*

Il PQ sta avviando in queste settimane i propri piani di azione: tale attività è prevista per il secondo semestre 2015 e quindi non comprende il monitoraggio e la valutazione sui piani di azione precedenti. Per il NdV appare importante che gli interventi e le azioni realizzino concretamente, in tutti i CdS e in tutte le CPDS, il sistema prospettato nei documenti e nelle Linee Guida del PQ.

In particolare, il NdV ritiene imprescindibile, anche alla luce delle verifiche della documentazione analizzata e degli audit, l'attivazione da parte del PQ di un sistema di confronto diretto e strutturato con i referenti dei CdS e delle GdR e con le CPDS al fine di diffondere un livello adeguato di capacità progettuale dei corsi di studio e di autovalutazione. Si ritiene, pertanto, che questa azione debba essere considerata nei Piani di Azione del PQ. Tale sistema dovrebbe essere strutturato in modo tale da garantire una verifica periodica della sua efficacia.

(1) L'audit di un campione dei CdS è richiesto dalle Linee Guida 2015 per la relazione annuale dei Nuclei di Valutazione.

(2) "L'applicazione degli indicatori previsti dalla valutazione periodica è volta quindi ad accertare sia le caratteristiche del sistema di AQ sia la capacità dell'Ateneo di renderle concretamente efficaci, tenendo sotto effettivo controllo e migliorando ove necessario i risultati nella formazione e nella ricerca": cfr. "Finalità e procedure per l'accreditamento periodico delle sedi e dei Corsi di Studio" p. 2.

(3) Osservazioni in merito alla progettazione didattica e in particolare al coinvolgimento delle parti interessate erano già presenti nelle relazioni del NdV degli anni scorsi.

(4) Tra i CdS incontrati, in particolare Farmacia ha svolto un'analisi approfondita e critica sugli esiti di tali questionari.

(5) In occasione degli audit ai CdS e CPDS è emersa una certa eterogeneità nella capacità di coinvolgere studenti e parti interessate, che hanno evidenziato alcune possibili buone pratiche.

(6) Ad esempio, la CPDS del CdS di Farmacia apre alcune proprie riunioni dedicate a tutti gli studenti di un CdS, favorendo un ampio confronto.

(7) Su questo punto in particolare, il NdV segnala come miglior pratica tra i quattro CdS visitati il CdS di Farmacia.

Documenti allegati:

- Relazione PQ 2015 su SAQ con allegati.pdf RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI AQ (giugno 2014 – marzo 2015) [Inserito il: 15/07/2015 12:55]

2. Qualità della formazione a livello di ateneo

1. Attrattività dell'offerta formativa

1. Andamento generale delle immatricolazioni

Dal confronto tra i dati relativi all'andamento delle iscrizioni al I anno dell'ateneo di Trieste e il dato nazionale per l'ultimo triennio (fonte ANS – vedi allegato DatiAttrattivitàOffertaFormativaUNITS), si rileva che il trend degli a.a. 2012/13 e 2013/14 è maggiormente negativo (-10%) per Trieste rispetto al dato nazionale. La tendenza negativa appare più evidente nelle LM (-16%) e nelle L (-12%), mentre le LMCU a Trieste conseguono un + 12%.

Un punto potenzialmente critico è quindi rappresentato dal calo degli iscritti al primo anno nell'ultimo anno accademico considerato. Sebbene il dato risulterebbe non completamente consolidato, un possibile calo del 10% rispetto all'1% nazionale deve certamente mettere in allarme. In questo senso, l'analisi del documento del PQ sulla sostenibilità dell'offerta formativa segnala problemi di numeri di iscritti in relazione, soprattutto, ad alcune LM di Ingegneria (con due LM nell'ultimo anno sotto la soglia minima di iscritti e per le quali l'Ateneo ha già previsto un accorpamento) e un calo anche a livello delle triennali. Si segnala inoltre in due Lauree in Economia un calo marcato (quasi dimezzato il numero degli iscritti al primo anno) legato all'introduzione del numero programmato con prova di accesso coordinata nel Triveneto. Anche alcuni CdS di Scienze Politiche vedono un calo, sebbene meno pronunciato, negli iscritti. Gli altri CdS attualmente attivati non evidenziano cali marcati.

La situazione merita un'analisi approfondita e specifica, per comprendere la natura di tali diminuzioni di iscritti; andrebbe poi considerato quali effetti abbia avuto la disattivazione di alcuni CdS che presentavano numeri di iscritti rilevanti ma criticità dal punto di vista della sostenibilità.

Occorre quindi comprendere in quali casi il calo di iscrizioni sia il risultato di strategie di Ateneo (p.es. introduzione di numeri programmati) e in quali casi il bacino regionale di riferimento degli iscritti, anche per sovrapposizioni con l'offerta di altri Atenei limitrofi, sia già pienamente soddisfatto e non offra ulteriori spazi per acquisire nuovi studenti. Si dovrebbe pertanto valutare se, rimodulando opportunamente l'offerta formativa, ad esempio offrendo LM in inglese, sia possibile attirare ulteriori iscritti da altre regioni e anche da altre nazioni. In quest'ottica, particolarmente apprezzabili sono anche le iniziative inter-ateneo che consentono di razionalizzare l'offerta, mettendo a sistema le competenze dei docenti del sistema regionale. Anche queste potrebbero

essere potenziate e rese maggiormente efficaci attraverso interventi legati alla progettazione e alla gestione amministrativa che incidono in maniera rilevante sulla capacità di attrazione degli studenti (cfr. sezione precedente e successiva).

La situazione andrebbe quindi costantemente monitorata con attenzione, valutando domanda e offerta di formazione sul piano regionale e nazionale nei diversi ambiti, per programmare opportune e tempestive azioni correttive.

Dai rapporti di riesame, dalle visite in loco e dalla relazione del PQ sulla sostenibilità emerge la volontà di rafforzare e migliorare l'orientamento rivolto agli studenti delle scuole superiori, ma anche di predisporre azioni di orientamento rivolte agli studenti del secondo e del terzo anno delle lauree triennali, per illustrare le possibilità relative alle lauree magistrali dell'Ateneo e per favorire una scelta sempre più consapevole e informata da parte degli studenti.

L'ultimo tipo di azione sembra attualmente frutto più della lodevole iniziativa di alcuni CdS che uno sforzo sistematico e andrebbe quindi generalizzato e supportato adeguatamente a livello centrale.

Il NdV suggerisce in particolare di studiare azioni per aumentare gli iscritti provenienti da fuori regione - interessando anche aree geograficamente distanti - dal momento che sul contesto locale agiscono già, di fatto, diverse università di ottimo livello (oltre a Udine e alla SISSA, Padova, Venezia, Trento, ecc.). Sebbene, anche attraverso i corsi inter-ateneo, le Università della regione abbiano razionalizzato l'offerta formativa, riducendo i corsi sovrapposti, forte rimane, la concorrenza delle altre Università anche per gli studenti provenienti dalle regioni limitrofe. Si suggerisce inoltre una riflessione anche sul piano strategico circa la qualità degli iscritti che l'Ateneo si propone di attirare.

Si raccomanda poi di monitorare sistematicamente l'efficacia delle azioni messe in atto, ad esempio nelle attività di comunicazione con le scuole, indagando quanti studenti abbiano deciso di iscriversi grazie a tali iniziative (ad esempio esplicitando tali informazioni al momento dell'iscrizione). Iniziative in questa direzione sono state avviate dall'Ateneo a partire dall'a.a. 2014/15: si tratta di perfezionarle opportunamente. Specifiche attività vanno inoltre programmate per i CdS di secondo ciclo, considerando la dimensione nazionale di riferimento del bacino di provenienza, la necessità di attirare i migliori laureati di primo ciclo anche da altre università e ulteriori fattori, ad esempio, l'interesse per LM che offrano più opportunità di fare esperienze di studio all'estero.

2 Bacino di provenienza delle immatricolazioni

In generale si osserva una certa costanza nei dati relativi alla residenza degli studenti immatricolati (provincia di Trieste, Regione Friuli Venezia Giulia, fuori regione, estero): l'offerta delle altre Università della Regione e comunemente nel medesimo bacino di riferimento ha effetti anche sui valori di tali indicatori. I CdS attivi nell'a.a. 2015-16 che presentano sia in numero assoluto che proporzionalmente una elevata quota di immatricolati residenti all'estero nell'a.a. 2014/15 sono: LM in Production engineering and management, LMCU in Farmacia e L in Lingue e letterature straniere. Nell'a.a. 2014/15, ad attrarre più studenti da fuori Regione FVG (oltre il 50% degli iscritti al I anno) sono i seguenti CdS: LM in Fisica, L e LM in Ingegneria navale, LM in Ingegneria Clinica, LM Matematica, LM in Chimica, LM in Biotecnologie Mediche, in Genomica Funzionale e in Neuroscienze, LM in Scienze statistiche e attuariali, L in Comunicazione interlinguistica e applicata, LM in Traduzione specialistica e interpretazione di conferenza.

Va comunque evidenziato che l'ateneo di Trieste dimostra un'ottima attrattività internazionale se si considera che la percentuale di iscritti al I anno provenienti dall'estero è quasi doppia rispetto alla media nazionale (8,1% a Trieste rispetto al 4,7% media nazionale nell'a.a.2014/15). Tale effetto è in parte legato al contesto geografico di confine favorevole.

Per quanto riguarda il bacino di provenienza delle immatricolazioni e l'adeguatezza rispetto agli obiettivi, il NdV ritiene comunque che obiettivi specifici andrebbero eventualmente definiti per CdS attivati in settori a particolare vocazione internazionale.

3 Tassi di abbandono al primo anno/4 Tassi di abbandono negli anni successivi/5 Durata degli studi

Questi tre punti riguardano complessivamente tematiche inerenti l'efficacia del processo formativo e gli esiti delle carriere degli studenti.

I tassi complessivi di abbandono dei CdS dell'Università di Trieste tra primo e secondo anno e negli anni successivi sono costanti e in linea con quelli nazionali, tranne che per i CdS a ciclo unico, dove Trieste consegue un risultato migliore (8,9% vs 11,9 %).

Per quanto riguarda i tempi di conseguimento del titolo, si considerano i dati degli a.a. 2012/13 e 2013/14 (per l'a.a. 2014/15 il numero dei laureati non è ancora consolidato e quindi non è utilizzabile per una valutazione): l'indicatore è il tempo medio di conseguimento del titolo. L'Ateneo di Trieste presenta anche in questo caso un dato in linea con le medie nazionali o leggermente migliore, in particolare nel caso delle LMCU.

Si tratta di dati che necessitano di un attento esame a livello di singolo CdS, perché possono dipendere da una pluralità di cause. Infatti occorre considerare la tipologia di corso, se si tratti di un CdS con ingresso a numero programmato o meno e la composizione, sotto il profilo della provenienza scolastica (tipo di scuola e voto), della platea degli immatricolati dei CdS di primo ciclo. Il NdV suggerisce che l'Ateneo, tramite il PQ, solleciti i propri CdS a valutare la dispersione di iscritti, con particolare riguardo ai casi di trend negativi o peggiori della media di CdS simili, individuando inoltre i CdS a cui chiedere di programmare interventi appropriati ed efficaci a supporto di questi studenti, segnalando poi eventuali buone pratiche già in atto presso altri CdS dell'Ateneo (precorsi, tutorato, orientamento in itinere, miglioramenti organizzativi,...). Il NdV raccomanda, inoltre, che sia intrapresa ogni azione finalizzata a ridurre i tassi di abbandono degli studi, anche sulla base di un'attenta analisi dell'equa distribuzione del carico didattico all'interno dei piani di studio tra i diversi anni di corso e i relativi semestri, un ragionato utilizzo della valutazione della didattica degli studenti nell'assegnare i compiti didattici ai docenti, ed una attenta gestione e programmazione degli appelli degli esami. A tal fine sottolinea il ruolo chiave delle CPDS e, in particolare, dello stimolo che può venire dalla componente studenti in relazione a queste azioni.

Il NdV conferma, infine, la raccomandazione di monitorare l'efficacia delle azioni adottate.

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

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

In questo panorama, è opportuno segnalare che, coerentemente con gli obiettivi del piano strategico di Ateneo per il triennio 2013-2015, i corsi di studio attivati per l'a.a.2015/16 in convenzione con gli altri due atenei della Regione Friuli Venezia Giulia sono complessivamente 14, cui si aggiungono 6 convenzioni con Atenei extra-regionali e stranieri.

Si può osservare che 31 dei corsi offerti presentano elementi distintivi rispetto al contesto regionale o macroregionale. In particolare vi sono 24 CdS unici in regione, 5 unici nel Triveneto e 2 (Ingegneria navale L e LM) presenti in meno di 5 sedi nazionali.

Soltanto 10 CdS risultano presenti in entrambi gli atenei regionali, insistendo sulla stessa classe e presentando la stessa denominazione. In 3 casi (area medico-sanitaria) la situazione è giustificata dall'elevata attrattività dei corsi anche in considerazione della programmazione nazionale degli accessi. Negli

altri 7 casi andrebbe approfondita l'analisi sull'effettiva attrattività dei corsi, individuando eventualmente opportune iniziative di coordinamento a livello regionale.

Documenti allegati:

- DatiAttrattivitàOffertaFormativaUNITS.pdf [Inserito il: 27/07/2015 11:24]

2. Sostenibilità dell'offerta formativa

Per quanto riguarda la sostenibilità della didattica in termini di insegnamenti erogati, il NdV rileva che l'Ateneo ha sviluppato la propria programmazione didattica degli ultimi anni accademici mantenendosi, con un discreto margine, al di sotto della quantità massima di didattica assistita erogabile, sia applicando i criteri di calcolo previsti dall'Allegato E del DM.17/2010 (così detto fattore H) per l'a.a.2012/13, sia secondo i nuovi criteri di calcolo previsti dal DM.47/2013 e dal successivo DM.1059/2013 (cosiddetto fattore DID) per gli anni accademici 2013/14 e 2014/15.

Tenuto conto del confronto tra il totale delle ore che l'ateneo intende erogare nell'a.a. 2015/16 (77.341) e il numero massimo di ore erogabili (89.700), nonché della percentuale di ore da erogare a contratto (21%), l'indicatore definito nel requisito AQ 7 è positivamente verificato.

L'offerta formativa risulta sostenibile anche in relazione ai requisiti di docenza. A partire dall'offerta formativa per l'a.a.2015/16, infatti, le risorse di docenza indicate nella SUA-CdS sono quelle previste a regime dal DM.1059/2013, anche per i corsi di studio di nuova istituzione (Architettura – LM4 cu nuova istituzione 2014/15; Tecnica della riabilitazione psichiatrica - L/SNT2 nuova istituzione 2015/16). Inoltre, gli organi accademici hanno deliberato (SA 15/4/2015, CdS 24/4/2015) di non ricorrere per l'offerta 2015/16 all'utilizzo, nell'ambito della docenza di riferimento, dei docenti a contratto come consentito dagli artt.2 e 3 del DM.194 del 27/3/2015.

Per quanto riguarda il rapporto studenti-docenti con riferimento allo svolgimento sistematico delle attività di ricevimento studenti, dai risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti si rileva una elevata soddisfazione rispetto alla disponibilità del personale docente (in tutti i dipartimenti si rilevano punteggi superiori a 8, in un intervallo da 2 a 10, al quesito "Il personale docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?").

Dal punto di vista strategico, il NdV apprezza che l'Ateneo si impegni a basare la programmazione dell'offerta formativa sui principi della sostenibilità e della stabilità, della valorizzazione delle competenze specificamente presenti a Trieste, del coordinamento con SISSA e Università di Udine, e della creazione di percorsi di formazione completi. D'altra parte, sotto il profilo gestionale, dall'analisi documentale, dalle visite in loco, dai rapporti di riesame e dalle valutazioni degli studenti emergono alcuni problemi relativi all'organizzazione e alla gestione di corsi inter-ateneo tra UNITS e UNIUD e in convenzione per didattica tra UNITS e SISSA e inter-dipartimento. Tali problemi, dovrebbero essere oggetto di un rapido intervento e risolti, ad esempio, attraverso un più stretto coordinamento tra le parti interessate, la rimozione degli ostacoli tecnico-burocratici e di comunicazione e di quelli inerenti le procedure informatiche, la specificazione di un regolamento per i CdS inter-dipartimento (che risulta in corso di stesura) e la predisposizione di apposite procedure per la trasmissione dei documenti tra organi del SAQ dei due atenei, in modo da valorizzare pienamente il contributo di tali corsi al sistema regionale della formazione universitaria di I, II e III livello.

Per quanto riguarda la sostenibilità dei CdS in relazione alle risorse di docenza, si suggerisce all'Ateneo estrema attenzione nell'eventuale utilizzo della docenza a contratto in sostituzione a quella di ruolo per quanto riguarda il soddisfacimento dei requisiti minimi. Questa possibilità, non utilizzata nel corrente anno accademico, potrebbe portare a maggiore instabilità nella programmazione, a costi più elevati nella voce della didattica sostitutiva e, in alcuni casi, a una minore qualità dell'offerta formativa. A lungo termine, l'utilizzo esteso di professori a contratto potrebbe anche configurare dei rischi per la sostenibilità stessa dei Corsi di Studio. Il NdV, in accordo con le Linee Guida di Ateneo, conferma la necessità di una programmazione del personale docente di ruolo lungimirante e di qualità (come è peraltro previsto nelle Linee Guida dell'Ateneo).

Come verificato dal PQ, le Schede SUA-CdS sono complete. Anche sulla base delle visite ai CdS, il NdV nota tuttavia una certa disomogeneità circa il livello di approfondimento di alcuni contenuti, in particolare nella sezione A, che riguarda il tema della progettazione didattica, laddove in alcuni casi sembra sfuggire come si tratti della parte essenziale e costitutiva del CdS e quanto siano rilevanti relazioni continuative e proficue con gli stakeholder di riferimento. Si suggerisce di portare a patrimonio comune le esperienze già presenti in Ateneo, che possono costituire un esempio da adattare alle specifiche situazioni.

Il NdV ricorda che nei sistemi di assicurazione della qualità occorre garantire alle specifiche situazioni la possibilità di conseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia prefissati secondo percorsi appropriati e modellati sui singoli contesti, evitando standardizzazioni che per quanto funzionali a una gestione centralizzata, rendano nei fatti difficile un approccio sostanziale all'AQ.

Per quanto riguarda i rapporti di riesame (tra i quali il NdV segnala come possibile best practice quello di Farmacia), il PQ segnala problemi, in alcuni limitati casi, nel recepimento delle azioni correttive necessarie da parte dei Dipartimenti.

Il NdV condivide tale opinione. Inoltre, anche sulla base delle visite ai CdS, il NdV ritiene che i RAR mostrino alcune ulteriori difficoltà nell'attuazione dei processi di assicurazione della qualità: si sono notate mancata capacità di individuare di punti critici o elementi di miglioramento plausibili, difficoltà nell'individuare piani di azioni concretamente appropriati, infine, molto spesso, la mancata verifica dell'efficacia delle azioni messe in campo.

Si segnala inoltre l'esigenza manifestata da vari Coordinatori dei CdS, anche durante le visite in loco, di una maggiore interazione con gli Organi di governo e valutazione, nonché la richiesta di maggiore supporto tecnico-amministrativo (anche nella forma di un manager didattico) per far fronte alle sempre maggiori incombenze relative alla gestione dei CdS. A queste legittime richieste si potrà far fronte sia calendarizzando incontri periodici con gli attori del sistema di qualità sia, da parte dell'Ateneo e dei Dipartimenti, predisponendo una più efficiente allocazione delle risorse umane a supporto dei CdS (accompagnata, ove necessario, da opportune iniziative di formazione del personale).

Nella relazione del PQ sulla sostenibilità dell'offerta formativa è segnalata l'esigenza di un maggiore raccordo con le realtà produttive e sociali, attraverso

stage, tirocini e attività formative in collaborazione. Non sempre al PQ il supporto per tali iniziative sembra adeguato rispetto alla potenziale utilità di queste iniziative.

Anche sulla base delle visite ai CdS, il NdV conferma la necessità che siano i CdS stessi a instaurare relazioni più frequenti, strutturate e proficue con le parti interessate, ai fini della progettazione e della gestione efficace del CdS. Solo i CdS hanno una conoscenza abbastanza approfondita del proprio contesto per poter interloquire entrando nei contenuti specifici, laddove l'Ateneo può svolgere un ruolo di facilitatore organizzativo e garantire ai CdS risorse di personale tecnico amministrativo adeguate in qualità e quantità a svolgere tali compiti.

Documenti allegati:

- Relazione PQ 2015 - offerta formativa vs27-7-2015.pdf RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SULLA SOSTENIBILITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA [Inserito il: 27/07/2015 11:36]

3. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

Il NdV rileva che non sono al momento disponibili informazioni che consentano, per mezzo di indicatori oggettivi e condivisi, di valutare l'adeguatezza dei servizi di segreteria dedicati agli studenti per quantità e la qualità rispetto alla domanda effettiva (rapporto tecnici amministrativi-studenti, rapporto tecnici amministrativi-docenti) nonché l'adeguatezza dei tempi di svolgimento dei servizi dedicati agli studenti. In questo senso il NdV raccomanda all'ateneo di attivarsi per superare questa limitazione informativa.

Per quanto riguarda invece i servizi di contesto, dalle relazioni dei Collaboratori del Rettore (che fanno parte integrante della Relazione del PQ sulla sostenibilità dell'offerta formativa) sulle attività di orientamento in ingresso, orientamento in uscita e job placement e mobilità internazionale, emerge una organizzazione dei servizi di supporto allo studio complessivamente buona.

In particolare, il NdV rileva che il servizio di orientamento in ingresso ha coinvolto nel 2014 circa 35.000 studenti, tra contatti diretti e presenze a fiere e saloni di orientamento. Inoltre sono stati coinvolti 200 tra insegnanti degli istituti di istruzione secondari superiori e operatori dell'orientamento. La soddisfazione dell'utenza studentesca rilevata con un questionario cartaceo presenta valori molto elevati (93% dei 649 intervistati ritiene gli interventi efficaci, completi e interessanti). Rimane da approfondire l'efficacia dello strumento alla luce del calo complessivo delle iscrizioni. Si tratta di prevedere strumenti di rilevazione in grado di rilevare l'effetto delle azioni di orientamento in ingresso in termini di contrasto alla riduzione delle iscrizioni e/o alla attrazione di studenti che si sarebbero, in assenza dell'intervento, iscritti in altra sede.

Se comunque l'orientamento in entrata appare ben strutturato e diffuso, emerge, sulla base degli esiti del piano di audizioni svolto dal NdV, la potenziale utilità di integrare le attività di orientamento in uscita, prevedendo un'assistenza nella selezione dei possibili percorsi di studio successivi alla laurea triennale o magistrale. Attualmente, infatti, il relativo servizio di ateneo è rivolto prevalentemente alle attività di job placement.

Per quanto riguarda le attività di assistenza e orientamento degli studenti in itinere, la gestione è in carico ai Dipartimenti che le organizzano attraverso un sistema di tutorato. Le informazioni su tali iniziative, essendo specifiche dei diversi corsi di studio, sono disponibili nel quadro B.5 delle schede SUA-CdS. A questo proposito, il NdV rileva, sulla base degli esiti del piano di audizioni, la necessità di fornire maggior supporto ai Coordinatori dei CdS sia in relazione alla gestione organizzativa degli stage, sia nell'interazione con gli stakeholder e con i rappresentanti degli enti e delle organizzazioni rappresentative del mondo produttivo e delle professioni, che potrebbero ospitare gli stagisti. Tali attività, infatti, non solo sono molto impegnative in termini di tempo ma richiedono competenze e abilità specifiche.

Per quanto riguarda infine il supporto alla mobilità internazionale degli studenti, sono numerose le iniziative per favorire gli scambi in entrata e in uscita. Dalla rilevazione delle opinioni degli studenti che hanno usufruito dei servizi (questionario a cura della Ripartizione Mobilità internazionale, somministrato alla conclusione del periodo di mobilità) emerge che il 62% degli intervistati si dichiara complessivamente soddisfatto. Il NdV consiglia comunque un approfondimento dell'analisi dei questionari di soddisfazione degli studenti, al momento ancora parziale, al fine di poter individuare con precisione punti di forza e di debolezza e le potenziali azioni di miglioramento dei servizi erogati, anche alla luce dell'impatto di tale attività sulla quantificazione della quota premiale dell'FFO. Il dato appare comunque coerente con quello della rilevazione on-line delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14, da cui risulta soddisfatto il 59% degli utilizzatori.

Infatti, con riferimento ai servizi "generali", il NdV ha potuto acquisire i risultati (anche se non ancora definitivi) della rilevazione on-line delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico 2013/14. In particolare, è stata richiesta una valutazione sull'adeguatezza dei seguenti servizi messi a disposizione dell'Ateneo: Biblioteche, Segreterie Studenti (sede centrale), Servizi on-line di Esse3, Servizio di posta elettronica istituzionale, Servizio di Mobilità Internazionale, Servizio Orientamento (di Ateneo), Servizio stage/tirocini (dipartimentale), Sito web di ateneo (<http://www.units.it/>), Sito web del Dipartimento di riferimento, Sportello Lavoro di Ateneo. In generale la soddisfazione appare elevata (vedi tabella allegata), con valori particolarmente elevati (sopra l'80% di soddisfatti) per i Servizi on-line di Esse3, le Biblioteche e il Servizio di posta elettronica istituzionale.

Tra i servizi maggiormente utilizzati si registra una soddisfazione più bassa (55%) per i servizi di sportello delle Segreterie Studenti.

Per quanto riguarda i siti web di dipartimento, che sono stati recentemente rivisti, la percentuale di soddisfatti è del 71,53%. A questo proposito, sebbene si riscontri un miglioramento nel senso del coordinamento dei siti tra i diversi dipartimenti, il NdV suggerisce di prestare sempre maggiore attenzione all'usabilità dei siti e alla fruibilità delle informazioni per le diverse tipologie di utente.

Preme tuttavia segnalare che tali dati, oltre ad essere ancora provvisori, corrispondono alle opinioni di un numero di studenti ancora limitato perché la compilazione del questionario non è stata resa obbligatoria per questo primo anno di rilevazione.

Documenti allegati:

- RelazioniServiziComuniAteneo2014.pdf TabellaRisultatiValutazioneServizi_RelazioniServiziComuniAteneo [Inserito il: 03/08/2015 15:34]

4. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata

Per quanto riguarda le strutture, la relazione del PQ sulla sostenibilità dell'offerta formativa evidenzia una situazione sostanzialmente adeguata dal punto di vista dimensionale. Tuttavia, in base all'analisi dei rapporti di riesame, il PQ ha rilevato che emerge la necessità di un adeguamento della situazione generale delle aule di lezione. Scendendo nel dettaglio delle problematiche segnalate, si va dagli aspetti di climatizzazione e confort degli ambienti, alle dotazioni strumentali e impiantistiche delle aule (quali sistemi di proiezione, copertura wifi), alla difficoltà di reperimento di aule adeguate dal punto di vista dimensionale (aspetto questo che il corso ritiene di poter risolvere mediante un'ottimizzazione dell'organizzazione degli orari di lezione). Trattandosi di interventi che in alcuni casi richiedono manutenzioni di tipo straordinario, è presumibile che i risultati delle azioni non saranno visibili immediatamente (il 70% delle azioni indicate risulta infatti in corso di svolgimento o concluso solo parzialmente).

Alla luce dei contenuti della relazione del PQ, dell'analisi documentale e delle audizioni svolte, il NdV ritiene necessario monitorare con attenzione l'efficacia degli interventi sugli orari finalizzati a risolvere o alleviare problemi di disponibilità di spazi adeguati.

Il NdV inoltre segnala che potrebbero essere opportuni interventi specifici di potenziamento dei laboratori. Questa esigenza è infatti emersa anche in occasione delle audizioni di Farmacia ed Economia, commercio internazionale dei mercati finanziari. Soddisfazione in merito alle strutture risulta invece per il corso inter-ateneo in Studi storici dal medioevo all'età contemporanea.

Il NdV suggerisce pertanto all'Ateneo di svolgere una ricognizione di tutto il proprio patrimonio di aule e laboratori, valutando l'attuale utilizzo per numero di studenti e orari, per comprendere se è possibile rendere più efficiente l'impiego degli spazi complessivi dell'Ateneo.

Documenti allegati:

- Aule_LaboratoriInformaticiUNITS.pdf [Inserito il: 20/07/2015 14:42]

3. Qualità della formazione a livello dei CdS

1. Piano di audizione

E' stato svolto nell'ateneo un piano di audizione dei singoli CdS?

Si

Breve descrizione della metodologia

Il NdV seguendo quanto prescritto all'interno delle Linee Guida per la Relazione dei Nuclei per il 2015, ha predisposto un piano di audizioni da realizzare in tempo per includerne i principali esiti all'interno della relazione. Il metodo seguito è descritto in dettaglio di seguito.

Metodologia

Nel definire il metodo da adottare in questa prima esperienza di audit dei CdS, svolta anche in vista della redazione della Relazione annuale 2015, il NdV ha adottato i seguenti criteri:

- per risultare efficace, tempestiva e utile (8) all'Ateneo, tramite questa prima valutazione/audit, il NdV intende non solo valutare i CdS scelti, ma riscontrare gli elementi migliori e quelli migliorabili del sistema complessivo di AQ, definito nel corso dell'ultimo anno e mezzo nell'Ateneo di Trieste;
- nell'individuare i CdS valutati in questo primo anno, il NdV ha considerato l'assenza di situazioni critiche significative rispetto alle medie nazionali. Inoltre, per alcuni CdS poco attrattivi l'Ateneo stesso ha già provveduto a razionalizzare l'offerta formativa o a progettare di farlo, tramite fusioni, anche in collaborazione con altri Atenei regionali, o, in alcuni casi, chiusure di CdS. Il NdV ha quindi preferito valutare casi che non fossero in partenza esempi di eccellenza o di criticità, affidandosi invece a una selezione casuale, estraendo un CdS per ciclo (Laurea, Laurea a ciclo Unico e Laurea Magistrale) e un CdS dal gruppo dei Corsi inter-ateneo con l'Università di Udine.
- Si è ritenuto di individuare un corso all'interno dell'offerta formativa inter-ateneo, in quanto l'Ateneo di Trieste collabora sia con l'Università di Udine sia con la SISSA, attivando CdS inter-ateneo per garantire un'offerta formativa più razionale, qualificata e coerente con la domanda di formazione. La Regione FVG, peraltro, favorisce le forme di coordinamento dell'offerta formativa delle Università attive sul proprio territorio e tale attività è, peraltro, incentivata anche attraverso i progetti ricompresi nella programmazione triennale del sistema universitario regionale (Trieste, Udine, Sissa). Tale collaborazione si esplica efficacemente anche nell'offerta formativa di III livello, con i dottorati congiunti di area umanistica.

- I CdS sorteggiati sono: L in Economia, commercio internazionale e mercati finanziari, LMCU in Farmacia, LM in Matematica, LM inter-ateneo in Studi Storici dal Medioevo all'età contemporanea.

- Obiettivi della valutazione: Il NdV attribuisce a questa prima esperienza la funzione di valutazione formativa. Anche in vista della valutazione per l'accreditamento in itinere programmata per il 2016, il NdV si aspetta quindi che l'attività di valutazione svolta in tale circostanza risulti efficace ai fini della disseminazione delle logiche dell'assicurazione di qualità, valorizzi i punti forti del sistema e mostri i principali ambiti di miglioramento, così come le buone pratiche da diffondere.

- Oggetto della valutazione: Oggetto della valutazione svolta tramite gli audit dei CdS e delle relative CPDS sono stati i punti di attenzione proposti dalle Linee guida ANVUR 2015 per la Relazione annuale dei NdV:

§ I, Sistema di AQ, in particolare i punti: chiarezza nella distribuzione dei ruoli e responsabilità nel sistema di AQ; presenza e qualità della formazione per l'AQ per docenti, PTA e studenti coinvolti nei processi; frequenza e qualità delle interazioni tra PQ, CPDS, Consigli di Corso di studio e Consigli di Dipartimento; effettiva partecipazione degli studenti; efficacia e tempestività delle segnalazioni da parte delle CPDS; effettiva considerazione dei rilievi delle CPDS da parte dei Consigli di Corso di studio (o strutture equivalenti), dei Consigli di Dipartimento o di Facoltà/ Scuola (dove istituiti) e del PQ; § III indicatori A e B, e alcuni dei punti di attenzione le attività della CPDS

- Metodo adottato: Coerentemente con gli obiettivi indicati, il NdV ha adottato un metodo di lavoro che ricalca quello prescritto dalle Linee guida ANVUR alle CEV

Pertanto, il lavoro di audit si è articolato nelle fasi di (1) esame documentale – con particolare riguardo agli indicatori A e B del § III- e (2) visita in loco. L'esame documentale prevede che i componenti del NdV: prima di incontrare il CdS esaminino i documenti presenti sul sito CINECA: SUA-CdS, RAR, Questionari enti che ospitano tirocinanti, ecc., degli ultimi due anni e, sulla base di tali documenti, valutino provvisoriamente i punti di attenzione proposti dalle Linee guida ANVUR (§ III indicatori A e B), indicando la fonte documentale specifica e gli elementi da approfondire durante la visita in loco. La fase della visita in loco (2) ha lo scopo di verificare se quanto emerge dai documenti corrisponde alla realtà fattuale e se ci sono aspetti aggiuntivi che invece non sono segnalati nei documenti stessi. La visita in loco si articola in tre incontri. Il primo, coinvolge la Commissione Paritetica e i referenti per la didattica del Dipartimento, anche per approfondire alcuni elementi oggetto della sezione I (Il sistema di AQ). Poi il NdV incontra il Gruppo di Riesame, a cui appartiene il Coordinatore del CdS. Infine, il NdV incontra gli studenti: si tratta di un momento fondamentale della visita in loco perché permette di acquisire il punto di vista della componente studentesca sui punti di attenzione considerati. In aderenza al metodo seguito dalle CEV, si è optato per una selezione casuale (9) degli studenti da invitare, che sono incontrati alla presenza dei soli componenti il NdV. Le tempistiche di questo processo sono state influenzate anche dalla necessità di inserire gli esiti delle visite nella relazione annuale, la cui scadenza era originariamente prevista per il 30 giugno 2015: il preavviso è stato scarso e, nonostante la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti, docenti, uffici e Presidente del Consiglio degli Studenti (ex-componente del NdV), soprattutto per quanto riguarda la possibilità di reperire studenti disponibili a partecipare agli incontri, il periodo dell'anno accademico si è confermato poco felice (10). Di conseguenza, in alcuni casi il numero di studenti presenti all'incontro era scarso o il gruppo era composto in prevalenza da rappresentanti.

Incontri con CPDS

Commissione CPDS del Corso di Farmacia (Dipartimento Scienze Chimiche e Farmaceutiche)
(17.06.2015)

All'incontro sono presenti: Presidente CPDS (Felluga), Componenti CPDS (Dreos, Mamolo, Lassani, Zafo – componente studente), delegati Dipartimenti (Farmacia è CdS interdipartimentale): Edomi (DSV) e Zangrando (DSCF).

La relazione approfondisce il tema dell'analisi dei questionari degli studenti, soffermandosi efficacemente sui punti critici. Risulta quindi apprezzabile per quanto riguarda chiarezza, sintesi, franchezza dell'analisi e capacità di proporre soluzioni percorribili e alla portata del CdS.

Funzionamento della CPDS

Durante l'incontro al quale partecipano numerosi i componenti della Commissione, la Presidente descrive nel dettaglio le modalità di lavoro della CPDS. La CPDS è organizzata in due gruppi (CdS di area Chimica e CdS di Area Farmaceutica) che operano in parallelo. Si parte dall'analisi dei questionari, che forniscono prevalentemente dati quantitativi. Per i CdS di Farmacia e CTF, che, essendo quinquennali, hanno un numero elevato di docenti/insegnanti, il lavoro è articolato per aree. Per acquisire un riscontro sull'analisi fatta e sulle possibili soluzioni, si organizzano anche interviste agli studenti non rappresentanti, in un incontro aperto della CPDS.

La Presidente segnala che la relazione è inviata ai Coordinatori dei CdS ma che le indicazioni dell'Ateneo non prevedono altri flussi "in uscita", per es. al Consiglio di CdS né riscontri alle soluzioni proposte e verifiche ex-post che queste siano state effettivamente adottate dai CdS e in che modo. Tali riscontri avvengono in taluni casi informalmente. A livello di Ateneo, non sono stati ricevuti riscontri ex-post in merito alla qualità/correttezza della relazione. Il dialogo con il PQ è percepito come migliorabile. Non vi è un contatto sistematico su questioni specifiche, ma piuttosto una interazione formale in relazione agli adempimenti richiesti. Il rapporto è unidirezionale: dal PQ alle CPDS e dettato dalle scadenze.

Il NdV segnala come buona pratica la scelta di trattare i punti critici e le possibili soluzioni in un incontro aperto a tutti gli studenti.

Il NdV riscontra positivamente che i numerosi studenti presenti all'incontro conclusivo del pomeriggio hanno confermato con le proprie segnalazioni l'appropriatezza dell'analisi e delle proposte avanzate dalla CPDS.

I componenti delle CPDS interpellati in merito a quali aspetti intendano approfondire i prossimi anni, segnalano il tema del potenziamento delle informazioni disponibili sul WEB. Riguardo il tema della coerenza tra CFU/competenze/contenuti (11), rispetto al quale il NdV ha osservato che la SUA presenta solo gli insegnamenti del primo anno, la CPDS dichiara che ora, al termine del primo ciclo della riforma, è possibile valutare alcuni elementi migliorabili, ad esempio per quanto concerne il numero di ore di didattica frontale. Questo verrebbe aumentato con l'intenzione di evolvere la didattica verso metodi di maggiore interattività, riducendo il lavoro individuale dello studente. Va inoltre affrontato il tema dell'impegno del V Anno, in cui si concentrano tirocinio e tesi.

Stimoli/Suggerimenti

Come nel caso delle altre CPDS, si rileva il mancato flusso di ritorno rispetto alle proposte presentate, sia dai referenti al top dell'organizzazione del SAQ sia dagli attori delle organizzazioni periferiche.

Si suggerisce inoltre che la disponibilità e la raccolta dei dati avvengano con tempi tali da consentire una gestione effettivamente partecipata dei processi.

Commissione CPDS del Corso inter-ateneo di Laurea Magistrale Studi Storici dal Medioevo all'età contemporanea (Dipartimento di Studi Umanistici per l'Università di Trieste e Dipartimento Storia e Tutela dei Beni Culturali per l'Università di Udine)
(18.06.2015)

All'incontro sono presenti: Presidente CPDS UNITS (Bettinelli), delegata Dipartimento Studi Umanistici (Sbisà, direttore dipartimento facente funzioni responsabile AQ di Dipartimento).

In considerazione del fatto che il CdS è inter-ateneo con l'università di Udine, all'incontro partecipano il prof. Vendruscolo (Componente del NdV di Udine) e il dott. Volponi (Ufficio supporto al NdV di Udine e PQ di Udine). Non sono presenti studenti componenti la CPDS.

Durante l'incontro sono chiarite le modalità con cui sono gestite attività e la relativa documentazione (con particolare riferimento alla relazione annuale) della CPDS. La competenza ricade ad anni alterni su ciascun ateneo in quanto la sede amministrativa del corso si alterna tra le due Università, in parallelo

con l'attività didattica).

Si rileva che fino a oggi le due CPDS non si sono mai scambiate le relazioni, che sono però trasmesse al Coordinatore dei CdS e ai rispettivi Dipartimenti. Poiché nel 2014/15 la gestione del corso è in capo all'ateneo di Udine, la relazione più recente disponibile sul sito UNITS che contiene riferimenti a questo corso, è quella 2013. Di tale peculiarità risente la relazione disponibile sul sito CINECA UNITS 2013. Questa pur toccando tutti i punti previsti, non presenta una piena e articolata ricognizione delle principali problematiche del corso. Sono elencati, infatti, solo alcuni elementi critici e non viene fornito un effettivo riscontro in merito all'efficacia delle azioni programmate in precedenza. L'analisi dei problemi è generica e troppo sintetica, così come la relativa individuazione di proposte per il miglioramento: poco articolata la parte relativa all'analisi dei questionari degli studenti, anche in considerazione del numero ridotto di rilevazioni acquisite.

La relazione 2014 è stata fornita dall'Ateneo di Udine. I componenti del NdV hanno preso visione della Relazione della CPDS elaborata da Udine. In questo documento, molto ben articolato, sono chiaramente rappresentate le principali criticità del corso e le proposte di miglioramento. Inoltre ampio spazio è stato dato alle considerazioni che emergono dalla valutazione degli studenti.

Un confronto tra i due documenti può senz'altro migliorare il livello di consapevolezza dei componenti della CPDS dell'ateneo di Trieste e fornire spunti utili a individuare e monitorare le azioni di miglioramento e la loro efficacia, verificando il possibile contributo anche dell'Università di Trieste.

Il NdV rileva, pertanto, che la modalità di gestione del processo correntemente adottata vanifica, di fatto, la gestione del sistema di AQ del CdS. Poiché, la CPDS dell'ateneo di Trieste è chiamata a operare sul corso di LM ad anni alterni, e nel farlo non si raccorda con la CPDS dell'ateneo di Udine, si trova a operare all'oscuro della valutazione realizzata l'anno precedente e della relativa programmazione degli interventi migliorativi. Non vi è dunque la necessaria coerenza dell'attività di monitoraggio dell'efficacia delle azioni insita nel processo di AQ.

Tale criticità, che sarebbe dovuta essere rilevata attraverso una attività efficace di verifica e monitoraggio del SAQ di Ateneo, potrebbe essere risolta in tempi molto brevi, con un intervento sui flussi informativi, praticamente a costo zero.

La particolare situazione organizzativa di questa Laurea Magistrale suggerisce la massima attenzione nel prevedere flussi informativi adeguati tra i due Atenei e le loro strutture decentrate (dipartimenti-CPDS-GdR, ecc). Si ritiene che tali problematiche rischino di compromettere la performance del corso, influenzandone anche l'attrattività per gli studenti. Alla luce degli sforzi verso una forte apertura internazionale (si tratta del primo corso di area umanistica che prevede, a partire dal prossimo anno accademico, il percorso per il rilascio di un doppio titolo - double degree - con una università straniera (l'Università francese di Rouen) è importante che i processi amministrativi di gestione del SAQ dell'Ateneo di Trieste siano prontamente adeguati, anche attraverso una maggiore integrazione con quelli dell'Università di Udine.

Per quanto riguarda la valutazione delle opinioni degli studenti si rileva una maggiore attrattività del corso negli anni di gestione amministrativa in capo alla Università di Udine. Nella relazione della CPDS di Trieste le analisi sono limitate anche per l'esiguo numero di risposte disponibili. Nel caso il numero dei questionari rimanga basso, con il supporto del PQ, questa CPDS deve individuare e implementare modalità alternative per indagare il punto di vista degli studenti. In ogni caso, un maggior coinvolgimento della componente studentesca nell'attività della CPDS – così come peraltro previsto – avrebbe assicurato contenuti maggiormente focalizzati sugli elementi rilevanti per gli studenti.

Complessivamente, sulla base della documentazione visionata e dell'incontro con la CPDS, si ritiene che la CPDS, al momento, non sia messa in condizione di operare efficacemente nel concreto svolgimento dei compiti che le sono assegnati. Il NdV ritiene che, almeno in parte, tali criticità siano comuni anche agli altri corsi inter-ateneo e che pertanto si tratti principalmente di un problema di organizzazione. Il NdV ritiene necessario e urgente, dunque, che il PQ intervenga in aggiunta (12) ai consueti incontri plenari con attività mirate e supporto specifico per i corsi inter-ateneo. Le difficoltà riscontrate, infatti, riguardando la CPDS, sono estendibili anche agli altri CdS inter-ateneo sui quali ha competenza la stessa CPDS.

Si ritiene necessario, infine, un ruolo più attivo del PQ nei confronti di questa CPDS, così come di altre CPDS che mostrano difficoltà riguardo al metodo e al merito della propria attività. Si segnala ancora una volta la rilevanza, come buona prassi valutativa, di fornire sempre un riscontro alle attività svolte ai soggetti coinvolti nella AQ. In questo caso specifico, per consentire alle CPDS di migliorare le proprie competenze e i processi, che, grazie a tali interventi, risulteranno più efficaci, con ricadute sulla qualità della relazione annuale.

Funzionamento della CPDS

Durante l'incontro, la Presidente si sofferma sulle difficoltà di lavoro della CPDS, sulla necessità di conoscere meglio come operare così come sull'esigenza che il ruolo della CPDS sia chiarito anche ai Direttori dei dipartimenti e ai Coordinatori dei CdS. Emerge anche la necessità di rendere maggiormente consapevoli i componenti della CPDS dei compiti, dei ruoli e delle potenzialità di questo organismo. La relazione della CPDS deve essere vista, infatti, come uno strumento con il quale si documenta l'attività del NdV e non come il fine ultimo dell'attività della CPDS.

La scarsa partecipazione della rappresentanza studentesca è forse il fattore di maggior criticità per una commissione paritetica, che manca della propria componente più importante, per dar spazio alla quale è sostanzialmente stata prevista.

Il NdV suggerisce che l'Ateneo svolga una rapida ricognizione su quali e quante CPDS non abbiano al proprio interno una adeguata rappresentanza studentesca: se tale situazione non fosse episodica, ma presentasse profili di sistematicità, occorre che l'Ateneo rivaluti i processi di reclutamento/elezione della componente studentesca, cercando di favorire al massimo grado una presenza adeguata anche per CdS con un numero contenuto di iscritti.

La presidente non conosce l'esito delle proposte contenute nella relazione annuale, né il grado di eventuale realizzazione; non emerge, inoltre, una progettualità rispetto alla futura attività della CPDS stessa.

In definitiva viene definito come migliorabile il dialogo con il PQ che è visto come un organismo che detta linee guida e richiede documenti piuttosto che un interlocutore a cui sottoporre problemi e criticità.

Ulteriori Stimoli/Suggerimenti

Si suggerisce che la disponibilità e la raccolta dei dati avvengano con tempi tali da consentire una gestione effettivamente partecipata dei processi.

Commissione CPDS del Corso di Laurea Magistrale in Matematica (LM-40)

(18.06.2015)

Alla riunione sono presenti solo due docenti (Rosset e Landi). La componente studentesca è stata nominata solo in parte, non essendoci state un numero sufficiente di candidature da parte degli stessi rappresentanti. Peraltro, viene segnalato dai docenti della CPDS che i rappresentanti degli studenti non sono soliti partecipare ai lavori della CPDS. Viene altresì segnalato che i rappresentanti degli studenti presenti in Dipartimento non sono iscritti a corsi di area matematica, in quanto non c'è stata alcuna candidatura da parte di studenti di tali corsi. Il problema è stato affrontato in Dipartimento, ma non con altri organi (PQ) e non è stata proposta, finora, alcuna soluzione, se non quella di ascoltare la voce degli studenti tramite una dottorata (Zanier, presente all'incontro). In ogni caso, dalla documentazione prodotta, risulta che gli studenti nominati nella CPDS sono sempre stati convocati ma non hanno preso parte alle riunioni, come risulta dai verbali.

Questo punto è stato oggetto di attenzione durante la riunione. Dalla discussione emerge che il vincolo imposto di nominare i membri della CPDS tra gli

studenti rappresentanti appare, per i corsi di area matematica, come un limite insormontabile nell'applicazione dell'attuale regolamento.

Dalla lettura della relazione della CPDS emerge che la supervisione su programmi, qualità della didattica, ecc. viene svolta "a campione" per l'impossibilità di tempo e risorse da dedicare a un controllo capillare.

In generale vi è una sottesa percezione di inutilità del lavoro svolto. Viene definito carente il dialogo con il PQ che è visto come organo top-down che detta linee guida e richiede documenti e non come interlocutore a cui sottoporre problemi e criticità.

Commissione CPDS del Corso di Laurea Triennale in Economia, commercio internazionale e mercati finanziari (L-56)

(18.06.2015)

All'incontro sono presenti il presidente (Prof. Giorgio Valentinuz), i componenti docenti della CPDS (prof. Giuseppe Borruso, prof. Tullio Gregori, prof. Prof. Renato Pelessoni) e il Delegato per il Dipartimento alla Didattica (prof.ssa Patrizia de Luca), mancano gli studenti perché neo-eletti.

La relazione affronta varie tematiche relative al funzionamento del CdS, soffermandosi efficacemente sui punti critici (problemi nella formazione di base degli studenti iscritti al primo anno, carriere degli studenti un po' lente, problemi con alcuni insegnamenti, necessità di un maggiore coinvolgimento da parte degli studenti). La relazione è apprezzabile per quanto riguarda l'analisi e la capacità di proporre soluzioni mirate (ad es. precorsi, potenziamento dei servizi di tutorato e orientamento), anche se alcune criticità andrebbero affrontate in modo forse ancora più energico (ad es. necessità di un maggiore coinvolgimento degli studenti, insegnamenti che presentano valutazioni non soddisfacenti da parte degli studenti).

Funzionamento della CPDS

Durante l'incontro vengono discusse le modalità di lavoro della CPDS (rapporti con il CdS e il Dipartimento, rapporti con gli studenti, attività svolte).

Vengono affrontate le criticità evidenziate e le azioni correttive proposte, nonché i risultati della rilevazione dei dati sulla soddisfazione degli studenti.

Emerge che la CPDS comunica gli esiti del suo lavoro sia al coordinatore del CdS (non esiste, per questo corso, un Consiglio di CdS) sia al Dipartimento, ma non sono previsti né riscontri formali alle soluzioni proposte né verifiche ex-post sulla loro effettiva implementazione. Viene sottolineata dalla CPDS la necessità di sensibilizzare gli studenti rispetto all'importanza dei giudizi forniti nei questionari di valutazione della didattica e a una maggiore partecipazione degli studenti alle riunioni.

Le risposte fornite dai membri della CPDS in sede di audit confermano una buona sensibilità ai problemi e la capacità di proposta. Si conferma però anche la necessità di un maggior coinvolgimento degli studenti e l'utilità di un costante monitoraggio degli insegnamenti critici, accompagnato da interventi mirati. Un basso numero di questionari compilati per alcuni insegnamenti suggerisce l'esistenza di un problema di bassa percentuale di compilazione oppure di scarsa attrattività di alcuni insegnamenti a scelta. In entrambi i casi, la situazione sembra richiedere monitoraggio ed eventuale intervento. Si conferma, inoltre, la più generale necessità di un sistematico monitoraggio dell'efficacia delle azioni intraprese per affrontare le criticità.

Stimoli/Suggerimenti

Come nel caso di altre CPDS, si rileva il mancato flusso di ritorno rispetto alle proposte presentate, sia dai referenti al top dell'organizzazione del SAQ sia dagli attori delle organizzazioni periferiche. Si suggerisce quindi di migliorare il flusso informativo. Si consiglia inoltre di predisporre delle azioni atte a favorire una maggiore partecipazione degli studenti. S'incoraggia altresì la CPDS a monitorare con costante attenzione gli aspetti didattici del CdS che presentano margini di miglioramento.

(8) Nel proprio piano delle performance, l'Ateneo di Trieste ha programmato la propria candidatura per l'accreditamento in itinere ANVUR per il 2016.

(9) Il campione doveva essere estratto dalla popolazione degli studenti in corso iscritti agli anni dal secondo anno in poi. Se possibile, si preferisce incontrare studenti non coinvolti nella gestione (quindi né rappresentanti né componenti del Gruppo RAR).

(10) Le visite in loco ai CdS si sono svolte il 17 e 18 giugno, quando le lezioni erano già terminate.

(11) Nella relazione letta, la CPDS si è dedicata soprattutto al questionario studenti: il NdV apprezza la decisione di approfondire un tema, e per di più così rilevante, e ritiene che tale approccio sia preferibile a una trattazione pedissequa ma superficiale di tutti i punti proposti.

(12) Le linee guida e gli incontri che risultano del tutto sufficienti per alcuni coordinatori con maggior esperienza, non sono evidentemente sufficienti per altri. Per tutti comunque è necessario "chiudere il cerchio" con un feed back specifico e individuale.

Documenti allegati:

- SchedeAnalisiCorsiStudioAudizioni2015.pdf [Inserito il: 30/07/2015 10:01]

2. Coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti

1. La metodologia usata per accertare tale coerenza è ritenuta pienamente adeguata

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

2. Gli obiettivi formativi sono formulati secondo le Linee guida europee

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

3. Il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder sono stati identificati con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato e garantendo la rappresentatività a livello regionale, nazionale e/o internazionale

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

4. Esistono dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati del CdS aggiornati agli ultimi 3 anni

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

5. Esistono relazioni analitiche sui profili professionali in uscita provenienti da esperti o da organizzazioni esterne all'ateneo

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

6. Sono state svolte negli ultimi tre anni attività di consultazione con soggetti del sistema professionale di riferimento e altri stakeholder, sia ai fini di ricognizione della domanda di formazione che di monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

3. Miglioramento continuo nei CdS

1. I Riesami dei CdS individuano i problemi più rilevanti, ne analizzano le cause, propongono le soluzioni e, una volta che queste vengono adottate, ne valutano l'efficacia

Testo: L'analisi è riportata nelle schede dei Corsi di Studio allegate al punto 3.1 della presente sezione.

Punteggio:

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

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

Premessa

Questa relazione si basa sul documento predisposto dal Presidio della Qualità (di seguito PQ) e sui dati forniti Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità dell'Università di Trieste.

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

Tali innovazioni dei protagonisti, delle funzioni e dell'organizzazione nei sistemi di valutazione degli Atenei modificano necessariamente il ruolo del Nucleo anche in relazione alla rilevazione delle opinioni degli studenti, trasformandola da una valutazione diretta – ora proposta dal PQ - alla metavalutazione sull'efficacia dei processi di valutazione messi in atto dall'Ateneo. Questa relazione va quindi letta come documento elaborato successivamente e strettamente collegato alla relazione del PQ, 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 dei dati dei questionari studenti. Peraltro, su sollecitazione degli OOAA, il PQ ha sviluppato anche una analisi tecnica sul possibile impiego degli esiti dei questionari studenti nell'ambito di un sistema premiale dei singoli docenti.

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

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

Sulla base di quanto prescritto (rilevazioni 1, 4, 5) e suggerito (rilevazioni 2 e 3) da AVA/ANVUR l'Ateneo di Trieste svolge a tutt'oggi, direttamente - o per

il tramite del Consorzio ALMALAUREA -, le seguenti rilevazioni (cfr. Autovalutazione Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano, gennaio 2013, in particolare pp. 39 ss., allegato II (p.8) e allegato IX):

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

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

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

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

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

2. Modalità di rilevazione

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

Dall'a.a. 2013-2014, l'Ateneo ha adottato i questionari di rilevazione proposti dall'ANVUR (Schede 1 e 3, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), integrati con un item sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento, già previsto nel questionario CNVSU (il cui punteggio è sempre stato utilizzato come indicatore sintetico di soddisfazione per l'insegnamento); il PQ ha inoltre deciso di eliminare l'opzione "Attivare insegnamenti serali" dalla Sezione Suggerimenti e aggiungere una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti (vedi Allegato 1 – QuestionariRilevazione.pdf).

Il NV esprime apprezzamento per l'inserimento di commenti aperti che, se utilizzati, offrono un riscontro qualitativo importante per individuare sia le cause dei problemi e delle criticità eventualmente rilevate sia eventuali aspetti particolarmente apprezzati. Il NV ritiene che questi siano necessari per attuare appropriate azioni di miglioramento e/o per consolidare azioni già in essere.

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

La compilazione del questionario è prevista per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente incaricato presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a. 2013/14. Il testo dei questionari è disponibile anche in inglese. I questionari, da compilare online per ogni insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, dagli studenti con frequenza, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 1, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 3, questionario "non frequentante"), sono implementati all'interno dell'applicativo Esse3 (Applicativo per la gestione delle carriere studenti): la compilazione da parte degli studenti è sostanzialmente propedeutica all'iscrizione all'esame, che avviene esclusivamente online.

La rilevazione è stata avviata in data 25 novembre 2013 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti e a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi Allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni.pdf). Le finestre temporali per la compilazione del questionario si aprono a novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre e a marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre. Quest'anno, entrambe le finestre sono rimaste aperte fino al 30 settembre 2014.

Il NV ritiene che tale vincolo temporale, introdotto con la compilazione on-line, possa avere effetti sulla composizione, anche sotto il profilo qualitativo, dell'insieme dei rispondenti. Si potrebbe avere, infatti, un selection bias a favore degli studenti che affrontano l'esame in corso o che comunque sono più motivati a rispondere al questionario (tutti gli studenti possono compilare il questionario ma la compilazione non viene più sollecitata agli studenti fuori corso). Sarebbe interessante, per approfondire l'analisi, considerare i tempi di compilazione da parte degli studenti: ad esempio, accertare se il questionario è compilato solo in corrispondenza dell'iscrizione all'esame o anche indipendentemente da ciò. Tale aspetto andrebbe poi particolarmente approfondito per quanto riguarda i questionari compilati dagli iscritti al primo anno della Laurea magistrale, considerando che a Trieste permane la facoltà di iscriversi ai Corsi di secondo ciclo fino a marzo, sostanzialmente quindi a secondo semestre iniziato.

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

Si tratta di una rilevazione prevista dal Sistema AVA, avviata dall'Ateneo di Trieste per la prima volta nel corso dell'a.a.2014/15 (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), sebbene tale rilevazione non sia ancora stata resa obbligatoria. Tale questionario andrebbe compilato all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno di corso) dagli studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 2, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 4, questionario "non frequentante").

Le schede sono suddivise in due parti: Parte A - "Corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto" (scheda da compilare una sola volta per ogni anno accademico); Parte B - "Prova d'esame" (scheda da compilare per ogni insegnamento dell'anno precedente di cui lo studente ha sostenuto l'esame). A partire dalle schede 2-4 proposte dall'ANVUR, il PQ ha elaborato due nuovi questionari, da somministrare online, ampliando la parte A con una parte dedicata alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e ai servizi di contesto offerti dalla città (vedi Allegato 1 – QuestionariRilevazione.pdf).

Per questo primo anno sperimentale, il PQ ha stabilito di non rendere obbligatori i questionari, riservandosi di applicare un vincolo nel prossimo anno accademico, qualora il numero di questionari raccolti risultasse non soddisfacente. Il testo dei questionari è disponibile anche in inglese.

La rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi Allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni.pdf). Alla chiusura della presente relazione, la rilevazione è ancora in corso.

Pertanto, alcune informazioni quantitative disponibili sono provvisorie. La popolazione di riferimento comprende iscritti in corso e fuori corso per un totale di 17.098 studenti. A questi è stato inviato l'avviso relativo all'apertura del periodo di rilevazione del questionario a febbraio 2015. Gli studenti sono quelli iscritti al 2013/14, quindi esclusi quelli iscritti al 1° anno del I ciclo nel corrente anno accademico (2014/2015). Dalle informazioni fornite dagli uffici di supporto al nucleo (UVCQ), i questionari raccolti a fine aprile 2015 risultano essere complessivamente 726 (597 di frequentanti e 129 di non frequentanti). Per la scheda B, relativa agli esami svolti sono stati raccolti a oggi 3.684 questionari (3.000 di frequentanti e 684 di non frequentanti).

A fronte di tali esiti provvisori e certamente non in linea con le aspettative, gli Uffici segnalano che è opportuno leggere tale risultato considerando che l'Ateneo ha anticipato all'a.a. 2013/2014 l'implementazione di queste rilevazioni rispetto a quanto previsto dall'ANVUR, sebbene non fosse ancora obbligatorio provvedere alla rilevazione, in modo da testare per un anno gli strumenti a disposizione e valutare se e quali vincoli bisognerà prevedere per avere una buona copertura, quando la rilevazione rientrerà tra quelle obbligatorie. Il NV apprezza la decisione dell'Ateneo di anticipare la somministrazione per sperimentare le modalità e individuare le procedure più appropriate da adottare a regime, così da raggiungere una copertura significativa della popolazione, e segnala la necessità di predisporre, a regime, tutte le misure opportune a garantire un'adeguata copertura rispetto alla popolazione di riferimento.

Riguardo alle tempistiche, il NV osserva che sarebbe preferibile raccogliere il riscontro su logistica e servizi a ridosso del termine delle lezioni, mentre in merito agli esami sarebbe più efficace un sistema che permettesse di acquisire i feedback esame per esame. Attualmente tale ipotesi non risulta implementabile per la strutturazione del sistema informativo ESSE 3 di CINECA. Si suggerisce di verificare con CINECA la possibilità di introdurre tali modifiche potenzialmente utili anche per altri Atenei.

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

Il NV raccomanda che l'Ateneo programmi tale rilevazione in modo tale che i dati siano resi disponibili nei tempi opportuni per le analisi previste.

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

2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Si tratta di una rilevazione 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, prevista dal Sistema AVA (scheda 7, allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), avviata dall'Ateneo di Trieste per la prima volta ad aprile 2014 e chiusa il 30 settembre 2014, in parallelo con la chiusura del questionario studenti.

Tale rilevazione oltre a fornire informazioni sul punto di vista dei singoli docenti, permette anche di confrontare tra loro le opinioni di studenti e docenti; il PQ ha ritenuto utile aggiungere alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo (vedi Allegato 1 – QuestionariRilevazione.pdf).

Le domande aggiuntive decise dal PQ sono:

- numero minimo/massimo degli studenti che hanno frequentato l'insegnamento (opzionali);
 - commenti (risposte aperte) complessive riguardo le sezioni "Insegnamento", "Corso di Studio Aule Attrezzature e Servizi di Supporto" e "Modalità didattiche" (tutte opzionali);
 - le domande della sezione "Modalità didattiche":
- o dom 7_16: Le informazioni sull'insegnamento sono state inserite nel Syllabus di U-GOV?;
- o dom 7_17: Il materiale a supporto delle lezioni è disponibile su Moodle o analoghi strumenti per favorire l'interazione con gli studenti?
- o dom 7_18: Con quale frequenza è stato aggiornato o ha intenzione di aggiornare il programma d'esame?
- o dom 7_19: Vengono utilizzate le nuove opportunità offerte dall'uso innovativo della rete per la didattica?
- o dom 7_20: Si avvale, nell'ambito dell'insegnamento, del contributo di esperti esterni (interventi, seminari,...)?

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

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

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: i laureati dell'Ateneo partecipano alle due indagini che riguardano la Condizione Occupazionale (a uno, tre e cinque anni dalla laurea) e il Profilo dei Laureati, che include l'opinione dei laureati sul percorso effettuato.

AlmaLaurea raccoglie e analizza la documentazione e i giudizi di tutti i laureandi sull'esperienza universitaria appena conclusa: la sezione del questionario "Giudizi sull'esperienza universitaria" del Profilo Laureati di AlmaLaurea contiene i quesiti già proposti dal CNVSU nel documento 4/03 "Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi" e consente di disporre di un indicatore della soddisfazione dei laureati a diversi livelli di aggregazione fino al dettaglio del singolo corso di studi. Il 7 maggio 2014, il consorzio

Almaurea ha comunicato agli Atenei aderenti che, pur non avendo ancora adattato il testo del questionario a quello proposto delle schede 5 e 6 del sistema di rilevazione AVA previsto dall'ANVUR (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), è in corso un coordinamento con l'ANVUR per recepire le modifiche e integrazioni.

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

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

Il questionario (vedi Allegato1 – QuestionariRilevazione.pdf) prevede un set di domande che permettono di acquisire informazioni in merito alla soddisfazione degli enti ospitanti e deve essere compilato dal Tutor dell'ente/azienda al termine dello stage/tirocinio, in occasione della predisposizione delle relazioni finali sull'attività svolta durante lo stage/tirocinio stesso.

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

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

Documenti allegati:

- Allegato1 - QuestionariRilevazione.pdf Allegato 1 - Questionari di rilevazione [Inserito il: 29/04/2015 15:04]
- Allegato2 - Comunicazioni e Istruzioni.pdf Allegato2 - Comunicazioni e Istruzioni [Inserito il: 29/04/2015 15:07]

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

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

Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2013/14 è stata attivata la valutazione su 1.678 Attività Didattiche. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente per un totale di 2.341 "unità di rilevazione" di cui 2.262 sono state valutate dagli studenti.

Solamente 79 combinazioni insegnamento-modulo-docente (pari al 3,37% del totale) non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta, per la maggior parte, di insegnamenti presenti nel piano di studi.

Nel complesso sono stati raccolti 80.640 questionari di valutazione (65.780 questionari frequentanti e 14.860 questionari non frequentanti). Si tratta di circa 30.000 questionari in più rispetto allo scorso anno accademico, quando, ricorrendo a rilevazioni diverse per metodo ("miste" cartaceo/online), che quindi possono essere raffrontate solo indicativamente, si erano raccolti 49.586 questionari. Se si considerano i soli questionari frequentanti, con la rilevazione completamente online sono stati raccolti circa 16.000 questionari in più. Sebbene il confronto tra i due anni, come si è detto, non sia completamente appropriato a causa delle diverse modalità di rilevazione, si osserva un cambiamento significativo tra il numero di questionari compilati dai frequentanti nell'a.a. 13/14 e quelli compilati nell'.a.a. 12/13. Questo è evidente anche quando si approfondisce l'analisi a livello di dipartimento, mediante la quale si evidenziano significative differenze, le cui ragioni andrebbero approfondite per meglio contestualizzare l'analisi dei dati. Tale riflessione dovrebbe essere realizzata anche tenendo conto della percentuale dei questionari degli studenti non frequentanti in relazione a dipartimenti e corsi di studio.

L'insieme dei rispondenti alla rilevazione cartacea, infatti, coincideva, di norma, con gli studenti frequentanti, presenti in aula, indipendentemente dall'anno di frequenza dell'insegnamento nel piano di studio, mentre la rilevazione online è rivolta a tutti gli studenti con l'insegnamento nel piano di studio per l'anno accademico in corso, indipendentemente dalla frequenza o meno in aula.

Nella Tabella 1 è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento e nella Tabella 2 è riportata la copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2013/14 e 2012/13, che il NV ritiene particolarmente utile analizzare.

Livelli di soddisfazione degli studenti

In attesa dei risultati del questionario di valutazione del corso di studio, attualmente in fase di elaborazione dai dati per l'a.a. 2013/14, il PQ ha stabilito di utilizzare come indicatori sintetici della qualità dei corsi di studio i punteggi medi dei corsi per ciascun item del questionario relativo alla valutazione delle attività didattiche, e in particolar modo il confronto tra i punteggi medi degli item 11 (interesse) e 12 (soddisfazione) a livello di corso di studio (nella Tabella 3 è riportato il confronto dei punteggi D11 e D12 a livello di dipartimento).

Tramite il portale SIS-VALDIDAT, l'Ateneo rende disponibili ai Coordinatori dei Corsi di Studio i risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento valutato dai propri studenti; nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio, che riporta i dati statistici necessari alla procedura di riesame 2014/15 (<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. Ciò consente di evidenziare il posizionamento del corso di studio rispetto agli altri e l'evoluzione della percezione degli studenti nel tempo (confronto con l'a.a. precedente). Una interpretazione accurata dei dati richiederebbe anche ulteriori approfondimenti, in particolare, nel confronto tra anni diversi, una distinzione tra frequentati e non frequentanti. Infine, se i dati lo consentono, tra insegnamenti di base e caratterizzanti (obbligatori) e insegnamenti su materie affini.

Per i corsi di studio attivi per l'a.a. 2013/14, il PQ ha analizzato gli indicatori a livello di corso di studio (vedi Allegato3 - Dati Sintetici Rilevazione Studenti Attività Didattiche 2013_14.pdf). Il PQ sembra valutare come positivi i risultati > 6: sulla base di tale parametro, il PQ riscontra punteggi medi positivi per tutti i corsi di studio. Il NV condivide la soddisfazione del PQ per gli esiti sufficienti, ritiene tuttavia che tali dati debbano essere utilizzati proficuamente per il miglioramento continuo, soprattutto per i corsi di studio la cui valutazione risulta più prossima alla soglia minima di sufficienza, anche individuando soglie maggiormente discriminanti.

Sulle due dimensioni ritenute di preminente interesse dal PQ (interesse (D11) e soddisfazione (D12)), il PQ ha proceduto con una analisi grafica per analizzare la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti i singoli insegnamenti all'interno dell'offerta didattica di ciascun dipartimento (sia complessiva per tutti gli insegnamenti sia stratificata per tipologia di corso). A tal fine sono stati elaborati, per ciascun dipartimento, appositi grafici con i quali il PQ ha identificato i "punti di forza" (punteggio interesse ≥ 7 e punteggio soddisfazione ≥ 7 , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposte "più sì che no") e i punti di debolezza (punteggio interesse < 7 e punteggio soddisfazione < 7) dell'offerta didattica. I grafici di ciascun dipartimento sono allegati alla relazione (vedi Allegato4 - GraficiPosizInsegn_Int_Sod_DipartimentoTipoCorso.pdf): ognuno dei punti visualizzati nei grafici rappresenta un singolo insegnamento. Secondo il PQ, l'osservazione dei grafici rende l'idea della maggiore o minore concentrazione dei punti. Per aver un riscontro oggettivo di tale analisi, il PQ riporta (vedi Tabella 4 - AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf):

- l'indice di correlazione tra i punteggi medi ottenuti dalla domanda D11 e D12 per ciascun insegnamento nell'ambito di ogni dipartimento.
- la ripartizione, in percentuale, dei punteggi medi nei 4 quadranti del grafico (1° quadrante = interesse alto e soddisfazione alta, 2° quadrante = interesse basso e soddisfazione alta, 3° quadrante = interesse basso e soddisfazione bassa; 4° quadrante = interesse alto e soddisfazione bassa).

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

Dall'analisi dei grafici allegati (vedi Allegato4 - GraficiPosizInsegn_Int_Sod_DipartimentoTipoCorso.pdf) e dei dati esposti in tabella si evince che, per tutti i dipartimenti, i punti grafici si collocano prevalentemente nel 1° quadrante (alto livello di interesse e di soddisfazione). A livello di Ateneo, il 75,8% degli insegnamenti si colloca nel 1° quadrante, mentre il 13,7% degli insegnamenti si colloca nel 4° quadrante (alto livello di interesse ma basso livello di soddisfazione), il 7,1% nel 3° quadrante (basso interesse e bassa soddisfazione), il 3,3% nel 2° quadrante (basso livello di interesse ma soddisfazione elevata).

Per tutti i dipartimenti si evidenzia una forte concentrazione nel 1° quadrante (la percentuale varia dal 69,3% di Scienze Chimiche e Farmaceutiche all'87,3% di Fisica) e, anche quando il livello medio di interesse scende al di sotto del 7, la soddisfazione tende a restare alta (i valori del 2° quadrante, infatti, variano dall'8,4% al 21,4%). Tuttavia non sempre interesse e soddisfazione aumentano e diminuiscono assieme: si può, infatti, notare come due dipartimenti (Fisica e Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione) che denotano entrambi una presenza massiccia di insegnamenti nel 1° quadrante (con l'86-87% degli insegnamenti in quest'area del grafico), presentino forme diverse di distribuzione dei punti. La "nuvola" dei dati è connotata da una maggiore dispersione per Fisica (a cui corrisponde infatti una minore correlazione pari a 0,55) mentre i dati di IUSLIT si concentrano di più sulla diagonale (interesse e soddisfazione crescono simultaneamente con un indice di correlazione pari a 0,65).

Sarebbe altresì interessante condurre un'analisi di sensitività, utilizzando anche punteggi diversi e, non appena saranno disponibili i dati, confronti intertemporali per testare la solidità dei risultati.

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

I dati non sono ancora disponibili alla data di stesura della presente rilevazione, in quanto si tratta della prima edizione della rilevazione, attualmente in corso di svolgimento.

Le osservazioni del NV sono inserite nel § 2b.

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 per la prima volta nell'a.a. 2013/14 e la compilazione non era obbligatoria. La valutazione è stata richiesta a ciascun docente per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato. Complessivamente, considerate le combinazioni Attività didattica-Unità didattica/Docente sono 2.439 i questionari attesi da parte dei docenti: sono stati raccolti complessivamente 1.332 questionari con un grado di copertura pari al 55% (vedi Tabelle 5.1-5.4 - AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf).

I dati per dipartimento mostrano una distribuzione polarizzata dei rispondenti: l'83% a Fisica e il 41% a Studi umanistici. Interessante è anche il confronto tra docenti di ruolo e docenti a contratto. Rispetto a questi ultimi vi sono ampi margini di miglioramento del tasso di partecipazione. Il Nucleo auspica che i Direttori dei dipartimenti e i Coordinatori dei Corsi di studio prendano visione dei dati relativi ai contesti di proprio riferimento per pianificare gli opportuni interventi, come ad esempio fornire un feedback ai docenti sugli esiti della rilevazione, anche in relazione alla discrepanza tra la loro valutazione dell'esperienza didattica e quella degli studenti.

Per quel che riguarda il grado di soddisfazione complessiva espressa dai docenti sugli insegnamenti, il Presidio sottolinea che la maggior parte dei docenti si è dichiarata complessivamente soddisfatta, come evidenziano i dati riportati nella Tabella 6 (vedi - AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf).

Inoltre, per consentire una prima comparazione tra le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, il PQ ha fornito nella tabella 7 (vedi AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf) il confronto, a livello di dipartimento, tra le risposte fornite dagli studenti e quelle fornite dai docenti alla domanda sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento (rispettivamente D12 e DOM7_10).

Per quanto possa essere utile utilizzare tutti i dati disponibili, sotto il profilo metodologico, il NV conferma la necessità che il PQ indichi sempre chiaramente qual è l'obiettivo delle elaborazioni e degli indicatori proposti, con riferimento al grado di analiticità scelto, e che articoli, in relazione ai prospetti presentati, le possibili misure di intervento correlate. Corsi di studio e i dipartimenti, infatti, potrebbero ricavare costruttivi spunti da elaborazioni con una granularità spinta al singolo insegnamento, laddove si verificano scostamenti significativi tra l'opinione dei docenti e quella degli studenti.

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

L'indagine 2014 relativa al profilo dei laureati del 2013 ha riguardato 3.188 laureati su 3.313 che hanno conseguito il titolo nel 2013 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 96,22% dei laureati 2013.

Nella tabella 8 (vedi AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf) è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento.

Nelle tabella allegata (vedi Allegato5 - Dati Sintetici Rilevazione Almalaurea 2013_14.pdf) sono riportati i risultati sulla soddisfazione globale per i corsi di laurea, raggruppati a livello di gruppo disciplinare, per gli ultimi 4 anni, confrontati con il livello medio dell'indicatore per gli altri atenei del nord-est e su base nazionale, così come suggerito dal NV l'anno scorso.

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

Attualmente, i dati della rilevazione sono disponibili, per ogni singolo CdS che ha svolto la rilevazione, solo all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS. Come già precisato nel §1, in considerazione del fatto che i contenuti di tali rilevazioni hanno un elevato potenziale di interesse per il contenuto informativo sul mondo del lavoro, il NV ritiene preferibile analizzare gli esiti nella relazione annuale, raccomandando al PQ di monitorare attentamente tali fonti, per fornire ai vertici dell'Ateneo e al NV i relativi dati sintetici, in attesa che l'Ateneo si doti di un sistema centralizzato anche per queste rilevazioni.

Documenti allegati:

- AllegatoTabelle 1-8 Capitolo3.pdf Allegato Tabelle 1-8 [Inserito il: 29/04/2015 15:17]
- Allegato3-5 - Dati Sintetici Rilevazione Studenti Attività Didattiche 2013_14 _Almalaurea.pdf Allegato 3 - Dati sintetici Rilevazione Studenti Attività Didattiche 2013/14 e Dati Rilevazione Almalaurea [Inserito il: 29/04/2015 15:23]
- Allegato4 - GraficiPosizInsegn_Int_Sod_DipartimentoTipoCorso.pdf Allegato 4 - Grafici Posizionamento Interesse-Soddisfazione per Dipartimento e Tipo Corso di Studio [Inserito il: 29/04/2015 15:24]

4. Utilizzazione dei risultati

L'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità cura la pubblicazione sul sito web del PQ

(<https://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) e del NV (<http://web.units.it/nucleo-valutazione/valutazione-didattica>) di alcune pagine dedicate alle procedure di rilevazione, alla documentazione e ai risultati della rilevazione.

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

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

Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo (Rettore, Componenti del PQ e del NV, Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei 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" (ovvero insegnamenti per i quali non è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente).

A partire dall'a.a 2012/13 è stato possibile rendere disponibili all'interno del sistema SISVALDIDAT anche i commenti, le segnalazioni e i suggerimenti espressi liberamente dagli studenti. Tali informazioni sono visualizzabili solo dal singolo docente e sembrano utili in quanto possono offrire al docente un feedback più specifico.

Per l'a.a. 2013/14, il PQ ha affrontato il problema del numero minimo di questionari al di sotto del quale non si ritiene opportuno rendere disponibile la valutazione nel sistema SISVALDIDAT. La questione riguarda due ordini di problemi: da un lato l'opportunità di mettere in chiaro la valutazione con un numero molto basso di questionari (e quindi di rendere pubblico un risultato con una scarsa significatività statistica), dall'altro l'opportunità di fornire al docente stesso i risultati qualora siano stati compilati un numero di questionari tale da consentire al docente di identificare gli studenti. Poiché la pubblicazione nell'area riservata del docente delle risposte date a un solo questionario per un determinato abbinamento tra Corso di studio e insegnamento potrebbe rendere lo studente potenzialmente identificabile, il PQ ha stabilito di escludere la pubblicazione soltanto in questi casi, garantendo invece la disponibilità per le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento.

Per quanto riguarda l'uso dei risultati delle rilevazioni emerge che le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento e i le Commissioni per la redazione dei Rapporti Annuali di Riesame (RAR) dei CdS sono i principali beneficiari della disponibilità di questi dati. Il modello fornito dal PQ per la relazione delle CPDS 2014 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-2258>) prevede, in particolare nel quadro F, di descrivere analisi e proposte sulla gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, in merito alla metodologia di rilevazione, alle attività di miglioramento intraprese e all'utilizzo dei risultati da parte dei Coordinatori nella gestione del CdS.

Per quanto riguarda i RAR2014 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-24153>), nell'analisi dei punti di forza e di debolezza del contesto "L'esperienza dello studente" (Erogazione del corso – Qualità percepita – Rispondenza agli obiettivi – Efficienza), il PQ ha ritenuto di guidare l'analisi indicando una serie di punti di attenzione: il PQ ha segnalato quali item del questionario prendere in considerazione. Ciò sia in relazione al questionario

somministrato agli studenti (schede 1-3) sia a quello somministrato ai docenti (scheda 7) e ha quindi suggerito un confronto tra item corrispondenti dei due questionari. A titolo di esempio, per la valutazione del materiale didattico (elemento di analisi relativo all'erogazione del corso di studio) il PQ ha suggerito di analizzare, a livello di insegnamento, le risposte fornite dagli studenti all'item "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?" (D3) assieme alla frequenza dei suggerimenti "Migliorare la qualità del materiale didattico" (SUGG6) o "Fornire in anticipo il materiale didattico" (SUGG7), e di confrontarle con quelle fornite dai docenti agli item "Il materiale a supporto delle lezioni è disponibile su Moodle o analoghi strumenti per favorire l'interazione con gli studenti?" (DOM7_17) e "Vengono utilizzate le nuove opportunità offerte dall'uso innovativo della rete per la didattica?" (DOM7_19). Nella tabella allegata (vedi Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf) sono evidenziate le tipologie di azioni individuate dai corsi di studio nei RAR2014 sulla base delle valutazioni espresse dagli studenti.

Riguardo al nuovo metodo proposto dal PQ per le attività di riesame, il NV ritiene appropriato esprimere le proprie considerazioni nella relazione annuale.

Sul punto specifico dei questionari studenti, il NV ritiene che sarebbe utile che il PQ valuti nel merito l'efficacia del metodo e degli specifici item proposti per il questionario studenti/laureandi/docenti, verificando in concreto quali miglioramenti nei risultati siano prodotti da tale sistema, anche sulla base del riscontro ricevuto dai Corsi di Studio e che riporti tali considerazioni in una relazione diretta principalmente ai vertici dell'Ateneo ma anche ai Corsi di studio e al NdV.

La tabella allegata (vedi Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf) sintetizza le tipologie preimpostate di risposta che potevano essere selezionate nella compilazione della procedura: l'informazione fornita appare generica e troppo sintetica per poter entrare nel merito.

Per quanto riguarda 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.

Dalla relazione del PQ, il NV apprende che nel mese di ottobre 2014, gli Organi Accademici dell'Ateneo hanno chiesto un parere metodologico al PQ e all'Uff. VCQ, come soggetti responsabili dell'organizzazione e del monitoraggio della rilevazione, relativamente alla possibilità di utilizzare i punteggi della rilevazione delle opinioni degli studenti nei criteri per l'attribuzione delle risorse di cui all'art.29, comma 19 della L.240/2010.

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

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

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

Non si fa menzione, tra le finalità delle rilevazioni, della ripartizione delle risorse sulla base della valutazione ricevuta dal singolo. A ciò si aggiunge che la procedura di rilevazione negli anni considerati (cartaceo in aula), pur essendo monitorata dal centro, era passibile di "interferenze" che fanno sì che i risultati vadano interpretati e utilizzati con le dovute cautele. Pertanto, se tali questionari potrebbero essere utilizzati a livello aggregato (e quindi in termini di soddisfazione complessiva più o meno elevata) per distribuire risorse a livello di dipartimento premiando così i dipartimenti nei quali il processo di erogazione della didattica è valutato soddisfacente dagli studenti, non è corretto, per il PQ, utilizzare tali indicatori nel sistema retributivo dei singoli docenti.

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

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

Documenti allegati:

- Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf Allegato 6 - Azioni Intervento RAR2014 [Inserito il: 29/04/2015 15:26]

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

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

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

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

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

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

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

Per quanto riguarda la Rilevazione delle opinioni dei laureandi, l’adesione al Consorzio AlmaLaurea garantisce all’Ateneo il necessario coordinamento a livello nazionale e la possibilità di effettuare confronti con altri Atenei. Tale rilevazione andrebbe però perfezionata, vista la genericità di alcuni quesiti (in particolare quelli relativi all’esperienza didattica). Anche i dati messi a disposizione dall’ANVUR, seppur ancora in forma poco accessibile per elaborazioni articolate, potrebbero essere utilmente utilizzati.

In merito alla Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, in attesa di una valutazione più completa nella relazione annuale, il NV suggerisce di fare tesoro della sperimentazione effettuata, valutando anche esperienze di altri Atenei, anche al fine di poter comparare i dati; si segnala inoltre di valutare la possibilità di predisporre anche per questi questionari forme di rilevazioni on-line, così da disporre anche centralmente dei dati e delle importanti informazioni in essi contenute, che possono più facilmente essere utilizzate in modo integrato. Il NV sottolinea inoltre la potenziale utilità di rilevare in modo sistematico e omogeneo le valutazioni degli studenti tirocinanti/stagisti rispetto alla loro esperienza di stage/tirocinio, in modo da poter selezionare enti ed aziende che siano in grado di offrire esperienze effettivamente qualificanti dal punto di vista della loro formazione e delle opportunità di apprendimento.

Il NV sottolinea che il calendario delle rilevazioni andrebbe elaborato per massimizzare efficacia e tempestività nell’utilizzo dei dati, in previsione delle scadenze del PQ e del NV. In assenza di tale coordinamento il rischio più grave è quello di trattenere numerose informazioni a livello centrale e interno all’Ateneo e di non utilizzare i dati né in funzione di miglioramento né di rendicontazione verso l’esterno, inducendo sfiducia verso il sistema di rilevazione da parte degli stessi rispondenti.

Risultati delle rilevazioni

Il NV ritiene molto positivo il fatto che il PQ fornisca ampie informazioni riguardo il grado di copertura degli insegnamenti (questionari studenti) e Alma Laurea renda disponibili i dati riguardo alla copertura dei questionari somministrati ai laureandi. Su richiesta del NV, l’informazione relativa ai questionari docenti è stata fornita non solo in termini di percentuale complessiva per l’intero Ateneo (55%) ma anche per Dipartimento, evidenziando così eventuali differenze significative. Inoltre, su richiesta del NV, è stato possibile corredare il dato con indicazioni sul numero di docenti che hanno partecipato alla rilevazione sul totale dei potenziali partecipanti, con un grado di dettaglio che consente di cogliere le differenze tra personale strutturato e non strutturato. Per quanto riguarda tale indagine – specie per la rilevanza che può ricoprire nell’ambito delle attività di coinvolgimento degli stakeholder esterni nell’attività di progettazione e valutazione dei corsi di studio – , il NV segnala la necessità della massima attenzione nel definire uno strumento appropriato e modalità efficaci di comunicazioni a tutti gli attori coinvolti dai dipartimenti e corsi di studio alle aziende. Il NV chiede che le informazioni e i dati siano forniti in tempo utile per le analisi finalizzate alla stesura della relazione annuale. Sotto il profilo metodologico, il NV suggerisce di estendere l’approfondimento dell’analisi sulla copertura a tutte le indagini svolte.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione, il PQ concentra la propria analisi, molto accurata, sul questionario studenti, i cui esiti per le domande 11 e 12 sono confrontati con gli esiti dei questionari docenti.

Sembra mancare una riflessione dei dati relativi alle altre dimensioni indagate nel questionario e un’analisi degli aspetti critici/di miglioramento che i dati possono fornire. Ad esempio sembra importante il tema delle conoscenze preliminari (presente anche nel questionario docenti) e per gli studenti non frequentanti il motivo della mancata frequenza. Appaiono inoltre particolarmente importanti i quesiti relativi alla qualità della didattica.

Nelle proprie analisi, il PQ adotta un livello di granularità generale, proponendo sintesi a livello di dipartimento, o di Corso di Studio; tuttavia, nel caso ad esempio del questionario studenti, l’analisi sintetica risulta utile solo a segnalare eventuali criticità macro, a causa della prevalente natura qualitativa dei problemi, che prevede per tali fonti un impiego fortemente contestualizzato, per risultare efficaci nei processi di miglioramento. Il PQ dovrebbe incoraggiare esplicitamente e monitorare l’utilizzo degli esiti dei questionari in termini di miglioramento continuo.

Sempre a livello di Corso di studio e di insegnamento, il NV ribadisce l’importanza di riflettere sulla percentuale di frequenza alle lezioni e, laddove la

frequenza risulti particolarmente bassa, di interrogarsi sulle ragioni di tale fenomeno. La possibilità di disporre, per la prima volta, di questionari compilati dagli studenti che non frequentano le lezioni (o che frequentano meno del 50% del corso) offre materiale per un'analisi articolata dei dati e una riflessione sul tema.

Il prossimo anno, inoltre, la disponibilità degli esiti della rilevazione annuale dell'opinione degli studenti fornirà certamente informazioni interessanti e soprattutto utili a suggerire interventi di miglioramento in particolare nei servizi e nella logistica, aspetti che non sono approfonditi nei questionari relativi agli insegnamenti.

Rispetto alla rilevazione AlmaLaurea, viene invece proposta in allegato (vedi Allegato5 - Dati Sintetici Rilevazione AlmaLaurea 2013_14.pdf) la tabella aggiornata di confronto con altri Atenei: anche in questo caso, sarebbe interessante conoscere le riflessioni del PQ che invece non sono state esplicitate nella relazione, e che, sia per gli elementi più critici sia per quelli più positivi, potrebbero fornire feedback utile per azioni correttive e/o incentivanti. Nel complesso, dall'analisi dei dati riportati in appendice, si evince che la rilevazione ALMALAUREA, analizzata nella scorsa relazione del NV, non mostra cambiamenti molto rilevanti per quanto riguarda gli esiti in termini assoluti e a confronto con gli altri Atenei.

Le stesse considerazioni valgono anche per le Rilevazioni delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, i cui dati, come già detto, saranno forniti in tempo per essere commentati nella relazione annuale.

Infine, il passaggio al nuovo sistema e l'adozione definitiva della rilevazione on line per quanto riguarda i questionari studenti non rendono disponibili dati utili a confronti diacronici: pertanto, in questa fase transitoria, le possibilità di realizzare analisi verticali per una valutazione dell'andamento del trend sono di fatto precluse.

In alcuni casi (docenti, rilevazione annuale studenti, aziende tirocinio) non sono disponibili serie storiche, mentre per quanto riguarda gli studenti frequentanti, sono cambiati i contenuti della rilevazione – una parte dei quesiti è ora posta nel questionario annuale – nonché, per Trieste, la modalità di rilevazione, ora completamente on-line. La sola rilevazione rimasta immutata, per la quale è quindi possibile un'analisi anche verticale, è l'indagine su profilo e opinione dei laureandi, svolta tramite ALMALAUREA.

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

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

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

Per quanto riguarda il sistema di assicurazione della qualità e il ruolo che tali indagini sono chiamate a svolgere in esso, il NV ritiene quindi che la parte da sviluppare maggiormente sia quella relativa all'analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni, in modo da far emergere i punti di miglioramento. Ci si attende pertanto che nella prossima relazione del PQ sia indicato quali siano gli strumenti di cui l'Ateneo si è dotato per assicurare che situazioni critiche o comunque passibili di miglioramento siano tenute sotto controllo e/o migliorate.

A questo proposito, si ricorda che nella relazione dell'anno scorso il NV aveva puntualizzato: "Al di là dei valori assoluti, il NV considera degni di particolare attenzione risultati non del tutto soddisfacenti che emergono dal confronto cronologico e/o geografico, in quanto sensibilmente inferiori alla media e/o con andamento negativo, soprattutto se le indicazioni provenienti da più fonti di dati (AlmaLaurea, questionario soddisfazione studenti frequentanti) sono convergenti. Rispetto a questi esiti, ci si attende che l'Ateneo si attivi prontamente, pianificando e attuando in collaborazione con i Consigli dei Corsi di Studio e i Dipartimenti azioni concrete per migliorare la situazione."

Diffusione e Utilizzazione dei risultati

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

Il PQ fornisce informazioni ampie e approfondite in merito alla diffusione dei risultati dei questionari studenti, mentre gli esiti dei questionari ALMALAUREA relativi ai laureandi sono pubblici.

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

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

Per quanto riguarda l'utilizzo delle rilevazioni, il NV ribadisce nuovamente che, a fronte dell'aumento delle rilevazioni, anche in considerazione dell'integrazione tra le rilevazioni stesse, è indispensabile che l'Ateneo definisca quale uso intenda fare di tali dati, contestualizzandoli in una

programmazione operativa coerente con la programmazione strategica dell'Ateneo: le rilevazioni sono strumenti con cui si misura il raggiungimento degli obiettivi generali e fonti informative a livello micro per l'autovalutazione e miglioramento a livello di strutture decentrate (Corsi di Studio). Inoltre, tutti gli attori coinvolti devono essere messi al corrente di obiettivi e strumenti. Diversamente, le rilevazioni rischiano di rimanere esercizi certamente interessanti, ma in concreto astratti, di elaborazione di dati.

Nella propria relazione, il PQ riferisce alcune indicazioni fornite ai CdS riguardo i questionari studenti, in particolare per il rapporto di riesame e gli elementi previsti nel sistema informativo che l'Ateneo ha realizzato per il riesame 2014: la tabella allegata (vedi Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf) reca informazioni quantitative che nella categorizzazione sintetica prevista dal nuovo sistema per il Riesame non consentono in concreto di comprendere quali interventi siano programmati.

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

Per tale ragione, in questa fase di costruzione del sistema interno di qualità, il NV ritiene che sarebbe importante se il Presidio riuscisse a fornire ai Corsi di Studio un proprio riscontro metodologico complessivo sul processo di riesame e specificamente sull'analisi dei dati – inclusi i riscontri provenienti da tutti i portatori di interesse, dagli studenti ai docenti alle aziende, e un supporto nella corretta individuazione dei problemi, così come sull'utilizzo dei dati per la verifica dell'efficacia delle azioni adottate.

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

La tabella allegata alla relazione del PQ (vedi Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf) fornisce informazioni troppo generali per comprendere effettivamente cosa stia accadendo in concreto (p.es: a fronte di diverse criticità segnalate, l'azione correttiva "sensibilizzazione docenti") e soprattutto che non sembrano potenzialmente permettere di valutare ex post il prossimo anno se le azioni messe in campo siano risultate efficaci. Dal momento che le attività di riesame sono oggetto della Relazione annuale, il NV rinvia a tale documento le proprie osservazioni sulle modalità di Riesame adottate dall'Ateneo di Trieste insieme al nuovo sistema informativo.

Per quanto riguarda le indagini presso le aziende che ospitano tirocinanti, il NV ricorda come tali fonti siano importanti nelle attività di progettazione didattica (che è correlata al riesame ciclico): come sopra indicato, in attesa dei dati analitici, in ragione del tema specifico di tali questionari, il NV condivide la proposta dell'Ufficio di trattare tale rilevazione nella relazione annuale.

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

Il NV apprezza le analisi ampie e approfondite effettuate sui dati e l'impegno nel diffondere sensibilità e attenzione ai dati stessi presso i Corsi di Studio. Si ritiene tuttavia importante ricordare come l'analisi dei dati sia uno strumento attraverso cui i Corsi di Studio devono individuare i punti critici su cui intervenire e concretamente reagire. Dalla relazione potrebbe emergere più chiaramente in quale modo l'Ateneo tramite il PQ tenga sotto controllo tale aspetto fondamentale dei sistemi di Assicurazione della Qualità, ad esempio monitorando gli specifici punti dei Rapporti di riesame o delle relazioni paritetiche (cfr anche Indicatori per l'Accreditamento in itinere AQ1E, AQ2 e AQ3).

Documenti allegati:

- Allegato5 - Dati Sintetici Rilevazione Almalaurea 2013_14.pdf Allegato 5 - Dati Sintetici Rilevazione Almalaurea [Inserito il: 29/04/2015 15:28]
- Allegato6 - AzioniInterventoRAR2014.pdf Allegato 6 - Azioni Intervento RAR2014 [Inserito il: 29/04/2015 15:28]

6. Ulteriori osservazioni

4b. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ e livello di soddisfazione degli studenti

Ad integrazione del capitolo "4 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi" della presente relazione (redatto dal Nucleo di Valutazione entro la scadenza del 30/4/2015) si allega al presente quadro la "RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA

QUALITÀ SUL PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI DI SUPPORTO a.a.2013/14" che contiene la descrizione della gestione del processo di rilevazione da parte del PQ, nonché l'analisi condotta dal PQ sul grado di copertura e sul livello di soddisfazione degli studenti.

Documenti allegati:

- RelPQ opinioni studenti 2013-14.pdf RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SUL PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI DI SUPPORTO a.a.2013/14 [Inserito il: 15/07/2015 13:21]

2. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Ad integrazione del capitolo "4 Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi" della presente relazione (redatto dal Nucleo di Valutazione entro la scadenza del 30/4/2015) si allegano al presente quadro le delibere del Senato Accademico (18/2/2015) e del Consiglio di Amministrazione (19/12/2014 e 27/2/2015) che danno evidenza della presentazione dei risultati della rilevazione agli organi di governo da parte del PQ, nonché dell'interazione tra organi di governo e PQ nella definizione degli interventi di miglioramento del processo di rilevazione.

Documenti allegati:

- delibereSA-CdA opinioni studenti.pdf Delibere Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione [Inserito il: 15/07/2015 13:40]

5. Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa)

-

2. Valutazione della performance

1. Valutazione della performance

1) ATTIVITA' DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE NELLA FUNZIONE DI OIV IN MATERIA DI CICLO DELLA PERFORMANCE

Sedute della Commissione OIV: n. 12

Date delle sedute: 22 gennaio, 27 marzo, 15 aprile, 28 aprile 23 maggio, 30 maggio, 16 luglio, 16 ottobre, 5 novembre, 16 dicembre 2014, 16 febbraio 2015, 26 marzo 2015

Attività svolte:

- Approfondimenti con il Direttore Generale in relazione all'avvio del Ciclo della Performance 2014, al fine della stesura del Piano della Performance
- Monitoraggio degli obblighi in materia di prevenzione della corruzione
- Analisi della bozza di Codice di Comportamento
- Predisposizione proposta di Questionario sul benessere organizzativo, mediante l'adattamento del questionario CIVIT-ANAC alla realtà universitaria triestina
- Esito Questionario Benessere Organizzativo: presentazione report alla Governance di Ateneo
- Analisi dello schema e della documentazione prodotti dall'Amministrazione con riferimento al monitoraggio del funzionamento del Sistema di Valutazione
- Incontro con il Direttore Generale per l'illustrazione dello stato dell'arte sulle attività di programmazione dell'Ateneo e condivisione dell'impostazione data dalla nuova Governance
- Monitoraggio del processo di rendicontazione e valutazione del ciclo 2013
- Monitoraggio del ciclo della performance 2014 e dell'assegnazione degli obiettivi operativi: suggerimenti alla Governance
- Monitoraggio degli obblighi di pubblicazione delle informazioni da inserire nella Sezione "Amministrazione Trasparente"
- Monitoraggio del lavoro flessibile: analisi dello stato dell'arte

- *Analisi della Relazione sulla Performance 2013*
- *Verifiche sui contenuti della Relazione sulla Performance 2013 (test, esame documentale, interviste al personale, controlli a campione)*
- *Analisi della Relazione gestionale del Direttore Generale*

Documentazione prodotta:

- *Relazione del nucleo di valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (allegata al presente documento).*
- *Parere sul Codice di Comportamento.*
- *Report e analisi dei livelli di benessere organizzativo.*
- *Relazione sulla Performance 2013: documento di validazione e documento di accompagnamento.*
- *Proposta al CdA di valutazione annuale del Direttore Generale (art. 14, co.4, lett.e, D.lgs 150/2009).*

2) ATTIVITA' DELL'ATENEO IN MATERIA DI CICLO DELLA PERFORMANCE 2014

PROGRAMMAZIONE STRATEGICA

Al fine di portare a compimento il processo di pianificazione strategica pluriennale, l'Ateneo si è dotato dei seguenti documenti programmatori:

- Budget economico e degli investimenti unico di Ateneo per l'anno 2014, approvato dal Consiglio di amministrazione in data 20.12.2013*
- Piano della performance a stralcio per il periodo 1.1.2014 – 30.4.2014, approvato dal Consiglio di amministrazione in data 31 gennaio 2014, che ha previsto come uno degli obiettivi prioritari per la Direzione Generale la definizione del quadro generale funzionale e il sistema delle scelte strategiche, che costituisce il contesto di riferimento per i diversi piani e programmi dell'Ateneo*
- Programmazione triennale MIUR 2013-2015 (ex DM n. 827 del 15.10.2013), approvata dal Consiglio di amministrazione con deliberazione del 28 marzo 2014*
- Programmazione del fabbisogno di personale quinquennale per lo stesso periodo 2013-2015, adottata con deliberazione del Consiglio di amministrazione del 18 aprile 2014*
- Nella stessa data il Consiglio ha approvato le linee generali del Piano strategico di sviluppo edilizio dell'Ateneo*
- In data 25 luglio 2014, il Consiglio di amministrazione ha deliberato di assumere, quale Piano strategico dell'Ateneo 2013-2015, il Programma triennale 2013-2015, integrato con riferimento agli obiettivi strategici dei Dipartimenti nelle singole aree di intervento e con ulteriori interventi previsti nell'area dei Servizi ed interventi a favore degli studenti, dove sono state inserite ulteriori azioni per l'orientamento ed il placement, e nell'area dei Servizi di amministrazione, tecnici e generali con particolare riferimento agli interventi edilizi*
- Sempre nella seduta del 25 luglio 2014, il Consiglio di amministrazione ha approvato il Piano di Azioni Positive, con il mandato di integrare gli obiettivi e le azioni ivi previste nel Piano Strategico.*
- Piano della performance 2014-2016, da intendersi quale stesura consolidata del Piano stralcio per il quadrimestre 1.1.2014 – 30.4.2014, con particolare riferimento al quadro generale e agli obiettivi operativi per l'anno 2014, adottato dal Consiglio di amministrazione in data 26 settembre 2014*

PIANO STRATEGICO

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

Gli obiettivi della programmazione individuati nel Piano strategico sono declinati in azioni e linee di intervento e corredati da specifici indicatori e target, ritenuti congrui alla misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo, la cui valutazione spetta al MIUR.

Inoltre, l'Ateneo implementa con cadenza annuale la rilevazione e il monitoraggio di una serie di indicatori ritenuti utili al fine di valutare gli ambiti relativi alla didattica, alla ricerca ed al trasferimento tecnologico.

A questi si aggiungeranno altri indicatori (di servizio e di risultato) sempre in correlazione alle aree di misurazione ritenute prioritarie ai fini della performance organizzativa dei servizi amministrativi e tecnici di supporto, i quali opportunamente integrati in un "cruscotto" parametri di natura economico-finanziaria, potranno essere complessivamente utili all'analisi ed al monitoraggio dei costi e dei ricavi. Fondamentale sarà in questa prospettiva lo sviluppo della contabilità analitica.

Il Piano della performance stralcio per il periodo 1.1.2014 – 30.4.2014 è stato adottato nelle more di completare la predisposizione e riconduzione a sistema dei diversi documenti programmatori, e ha avuto come quadro di riferimento le attività prioritarie da porre in essere nei primi mesi dell'anno, organizzando i vari adempimenti ai fini della loro perfetta integrazione e coordinando le attività degli uffici coinvolti.

PIANO DELLA PERFORMANCE (stralcio e consolidato)

La predisposizione degli strumenti di programmazione di livello strategico ha rappresentato un elemento imprescindibile per giungere alla determinazione degli operativi rappresentati nel Piano della performance approvato a settembre 2014. Tali obiettivi operativi, coerenti con le strategie, sono stati assegnati ai responsabili per operare nella medesima direzione dell'Ateneo.

Completato il quadro delle linee strategiche di Ateneo, inoltre, nel Piano della performance 2015 si è potuto rappresentare il cosiddetto "albero della performance", raffigurante la mappa logica che rappresenta i legami tra mandato istituzionale, missione, obiettivi strategici e piani operativi.

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

Nel Piano stralcio approvato a gennaio 2014 si è provveduto alla necessaria formalizzazione dei collegamenti tra pianificazione strategica e programmazione operativa annuale, ponendosi come primo intento il superamento delle criticità tramite il riordino e l'integrazione dei documenti pubblici da produrre e l'omogeneizzazione delle relative attività. Tale obiettivo è da ricondurre anche al concreto approfondimento operato sui rilievi evidenziati dal Nucleo di valutazione circa le metodologie adottate nell'ambito del ciclo della gestione della performance, ai fini dell'allineamento con le previsioni legislative e del corretto sviluppo del ciclo stesso e del sistema di misurazione e valutazione.

A livello operativo, per il conseguimento degli obiettivi strategici, è stata richiesta la collaborazione e l'impegno di tutto il personale tecnico-amministrativo con incarico di responsabilità; in relazione al periodo limitato preso in considerazione dal Piano – stralcio essi sono stati quindi considerati come obiettivi operativi comuni.

Per quanto riguarda la definizione degli obiettivi operativi recepiti nel Piano della performance 2014-2016 nella sua stesura consolidata, è stato richiesto ai responsabili di struttura e ai Direttori di Dipartimento di formulare delle proposte di obiettivi operativi specifici di struttura.

Al fine di minimizzare il rischio di indeterminazione di molti degli obiettivi proposti e assegnati negli anni passati, nonché la mancanza di indicatori e target, è stato richiesto di formulare le proposte di obiettivi mediante l'utilizzo di un'apposita scheda assicurando una maggiore aderenza alla norma e una più

obiettiva capacità di misurazione dei risultati.

Il rischio di autoreferenzialità e di disallineamento con le linee strategiche dell'organizzazione è stato ridotto chiedendo di formulare le proposte di obiettivo individuandole tra gli obiettivi strategici contenuti nella Programmazione triennale 2013-2015. Tali proposte sono state sottoposte al Direttore Generale al fine di verificarne la coerenza con quanto delineato nel Piano strategico di Ateneo.

A integrazione dei suddetti obiettivi, per quanto riguarda i Capi sezione, i Responsabili degli Uffici di staff e il Direttore di Centracon, è stata prevista l'assegnazione di obiettivi comuni.

Ai responsabili delle strutture intermedie (Capi Ripartizione, Direttori di Biblioteca di area, Segretari amministrativi) è stato richiesto di proporre tre obiettivi operativi, individuati tra gli obiettivi strategici contenuti nella Programmazione triennale 2013-2015, ovvero tra le attività ordinarie della struttura da sviluppare in un'ottica di miglioramento.

In considerazione della specificità della prestazione professionale facente capo al personale afferente ai Dipartimenti (Segretari amministrativi e categoria EP appartenente all'area tecnica), a questi non sono stati assegnati obiettivi comuni.

Per quanto riguarda l'implementazione dei due obiettivi comuni sopra descritti si segnala che:

- in relazione al primo obiettivo, a novembre 2014 è stato richiesto di formulare delle proposte di obiettivi mediante la compilazione di un'apposita scheda
- in relazione al secondo obiettivo, a settembre 2014 sono stati organizzati degli incontri con i responsabili di struttura per realizzare un'analisi organizzativa volta a definire il nuovo modello di organizzazione e, per ciascuna struttura, il correlato portafoglio di attività/servizi completo di indicatori di misurazione della performance. L'analisi organizzativa è stata effettuata mediante compilazione di apposita scheda.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA/INTEGRITA'

A seguito della legge n. 190/2012 e del decreto legislativo n. 33/2013, l'Università si è dotata del Piano per la Prevenzione della corruzione e del Piano per la Trasparenza e l'Integrità relativi al triennio 2014-2016, approvati con delibere del 30 gennaio 2014. Le operazioni rivolte all'omogeneizzazione dei documenti programmatori già citati coinvolgono anche questi due Piani, dovendone i contenuti essere necessariamente integrati nell'ambito delle pianificazioni generali degli obiettivi e delle attività. Tra gli ambiti d'intervento e i relativi obiettivi individuati sia nel Piano strategico che nel Piano della performance e i "profili" di trasparenza e integrità deriva una logica e razionale corrispondenza.

Più in generale, identificate le linee generali e le misure minime che le rispettive normative stabiliscono a livello nazionale, gli obiettivi, gli indicatori e i target individuati sono stati presi in esame sotto i profili della trasparenza e dell'integrità "prioritari", demandando alla definizione degli obiettivi operativi per l'anno 2015 la piena integrazione dei tre documenti.

A dicembre 2014 è stata predisposta la Relazione del responsabile della prevenzione della corruzione, pubblicata sul sito di Ateneo, alla pagina <http://www.units.it/operazionetrasparenza/?cod=anti>

In data 30 gennaio 2015 il Consiglio di amministrazione ha approvato gli aggiornamenti per l'anno 2015 del Piano triennale di prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2015-2017.

PERFORMANCE INDIVIDUALE

Negli anni scorsi la valutazione della prestazione è stata applicata a tutto il personale tecnico amministrativo esclusivamente nel corso della procedura annuale PEO –Progressione economica orizzontale, mentre viene effettuata un'ulteriore procedura a sé stante di valutazione rivolta soltanto al personale titolare di incarico di responsabilità, ai fini della determinazione dell'indennità premiale di risultato.

L'estensione della platea di soggetti destinatari di valutazione è stata già introdotta dall'Ateneo, costituendo una delle maggiori modifiche che hanno interessato il Sistema di misurazione e valutazione della performance, aggiornato con deliberazione del 30 gennaio 2015. A partire dall'anno 2015 pertanto sarà valutata la performance di tutto il personale tecnico amministrativo.

Per quanto riguarda la metodologia utilizzata nel 2014 per la valutazione della prestazione lavorativa del personale, essa si compone, per i titolari di incarico di responsabilità, oltre che della valutazione dei risultati conseguiti in funzione degli obiettivi assegnati (risultato raggiunto), della valutazione dei comportamenti dimostrati nell'esercizio delle proprie attività (comportamenti organizzativi).

VALUTAZIONE RISULTATI

In data 2 aprile 2015, nell'ambito di uno degli incontri periodici del Direttore generale con i Responsabili degli Uffici di staff e i Capi Sezione, sono stati presentati gli esiti della validazione della Relazione sulla performance 2013, a cura del Nucleo di valutazione, e i contenuti del relativo Documento di accompagnamento.

A seguire, al fine di procedere con la valutazione dei risultati raggiunti nel 2014, sono state illustrate le Linee Guida e la correlata scheda di misurazione e valutazione degli obiettivi (all. 6), chiedendo a ciascun titolare di obiettivi assegnati di rendicontare i risultati raggiunti.

Nel compilare la scheda si deve fare riferimento al quadro di obiettivi, indicatori e target riportati in entrambi i Piani della performance 2014 (stralcio e consolidato), prestando particolare attenzione alla documentazione a supporto di quanto dichiarato.

Tale documentazione può essere di natura qualitativa (delibere/decreti/relazioni/mail/testi in generale) oppure quantitativa (dati/prospetti/tabelle/ecc.), in ogni caso deve essere puntualmente individuata e deve risultare evidente la correlazione con il risultato raggiunto.

La documentazione, oltre a essere citata nella scheda, deve essere conservata agli atti, per permettere all'amministrazione e al Nucleo di valutazione di effettuare le necessarie operazioni di verifica di quanto dichiarato.

Il responsabile, nel sottoscrivere la scheda, attesta di aver verificato quanto in essa dichiarato e valida la proposta di valutazione.

E' previsto che la valutazione delle prestazioni venga formalizzata nell'ambito di colloqui individuali tra il Direttore generale e i responsabili di struttura, nei quali si proceda alla verifica dei risultati raggiunti (sulla base delle schede presentate) e alla condivisione della valutazione dei comportamenti.

Per quanto concerne la valutazione dei comportamenti organizzativi si conferma anche per l'anno 2014 l'utilizzo del modulo dedicato U-Gov Risorse Umane di CINECA, che prevede un "cruscotto" di comportamenti da valutare particolarmente articolato e differenziato a seconda dei diversi profili di incarico e una elaborata scala di livelli valutativi.

Le fasi di misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, nonché l'evento di valutazione dei comportamenti organizzativi, si sono svolte nei mesi di aprile/giugno 2015.

La presentazione al Consiglio di Amministrazione della Relazione sulla performance 2014 è prevista nella prossima seduta del 31 luglio.

CICLO PERFORMANCE 2015

A seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di amministrazione in data 30 gennaio del Piano della performance 2015, dell'aggiornamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance, del Regolamento di organizzazione, del nuovo Sistema degli incarichi e della proposta di riorganizzazione della macrostruttura di Ateneo, il Direttore generale ha previsto lo svolgimento di incontri periodici con i responsabili di struttura, sia dell'amministrazione centrale che dei Dipartimenti, in cui vengono trattati di volta in volta approfondimenti sui vari aspetti legati all'implementazione del

ciclo della performance e sugli adempimenti collegati.

Calendario dei recenti incontri:

Capi Sezione – Uffici Staff

22 gennaio - 12 febbraio - 19 febbraio - 5 marzo - 19 marzo - 2 aprile - 30 aprile

Segretari amministrativi di Dipartimento

13 gennaio - 26 gennaio - 9 febbraio - 23 febbraio - 9 marzo - 23 marzo - 13 aprile

Segretari didattici di Dipartimento

2 marzo - 30 marzo - 27 aprile

Ep tecnici dei Dipartimenti

lunedì 18 maggio

Per quanto riguarda il ciclo 2015, sono state fornite indicazioni utili all'implementazione del sistema di obiettivi individuali, pertanto il processo di definizione degli obiettivi da assegnare a tutto il personale è ampiamente in corso.

Inoltre, nel mese di aprile, il Direttore generale ha calendarizzato una serie di incontri rivolti a tutto il personale tecnico-amministrativo, finalizzati alla condivisione dei documenti approvati dal CdA il 30 gennaio 2015, così come sopra elencati. Di seguito le date degli incontri già fissati e il personale coinvolto:

- lunedì 13 aprile 2015 ore 15.00/17.00 (Divisione GEF)
- martedì 14 aprile 2015 ore 9.30/11.30 (CENTRACON)
- lunedì 20 aprile 2015 ore 15.00/17.00 (Divisioni ISI e DET)

- giovedì 23 aprile 2015 ore 9.30/11.30 (Divisione Risorse umane e Uffici di staff)
- giovedì 23 aprile 2015 ore 14.30/16.30 (Divisione Affari Istituz.)
- 7 e 12 maggio ore 9.30/11.30 (personale dei Dipartimenti)

RIORGANIZZAZIONE

Di seguito si riportano le principali fasi della riorganizzazione fin qui effettuate:

- Senato Accademico del 14 aprile 2014: parere favorevole alle Linee Guida per la riorganizzazione della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo e mandato al Direttore Generale di avviare il confronto con le parti interessate dal progetto riorganizzativo, vale a dire le strutture dipartimentali e tecnico-amministrative e la Parte Sindacale;
- Consiglio di Amministrazione del 18 aprile 2014: approvazione delle Linee Guida per la riorganizzazione della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo e mandato al Direttore Generale di avviare il confronto con le parti interessate dal progetto riorganizzativo, vale a dire le strutture dipartimentali e tecnico-amministrative e la Parte Sindacale;
- Consiglio di Amministrazione del 30 maggio 2014: presa d'atto dell'approfondimento delle Linee Guida per la riorganizzazione della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo. Tra maggio e giugno si sono svolti gli incontri del Direttore Generale con i Direttori e Segretari amministrativi di Dipartimento e con gli uffici dell'Amministrazione centrale per analizzare le funzioni e le criticità e per valutare alcune ipotesi di lavoro. Nello stesso periodo di tempo sono state sentite le Organizzazioni Sindacali / Rappresentanze Sindacali Unitarie.
- Consiglio di Amministrazione del 26 giugno 2014: presa d'atto delle proposte presentate per la riorganizzazione della struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo e mandato al Direttore Generale di approfondire alcune tematiche ritenute di particolare rilevanza. Inoltre, invito al Direttore Generale a presentare al Consiglio di Amministrazione la proposta di riorganizzazione articolata in due documenti:
 - a) le motivazioni a sostegno della proposta, da esporre in forma di relazione narrativa;
 - b) la bozza di "regolamento" di organizzazione.
- Settembre 2014: incontri con i responsabili di struttura per avviare un'analisi organizzativa volta a definire il nuovo modello di organizzazione e, per ciascuna struttura, il correlato portafoglio di attività/servizi completo di indicatori di misurazione della performance.
- Consiglio di Amministrazione del 30 gennaio 2015: approvazione del Regolamento di organizzazione e della proposta di riorganizzazione della macrostruttura dell'Ateneo, che definisce le strutture di servizio amministrative e tecniche di maggiore rilevanza.
- Febbraio/marzo/aprile/maggio 2015: incontri con le Organizzazioni sindacali al fine di siglare il contratto collettivo integrativo 2015 relativo al riparto del fondo per il trattamento accessorio e agli incarichi di responsabilità, accordo che attende di compiersi.
- Luglio 2015: definizione della micro organizzazione, conferimento dei nuovi incarichi di responsabilità e dei correlati obiettivi individuali a tutto il personale (da compiersi).

3) LINEE GUIDA ANVUR: PRIME REAZIONI DELL'ATENEO E CONSIDERAZIONI DEL NUCLEO

In termini generali, i principi contenuti all'interno delle nuove Linee Guida dell'ANVUR sulla gestione del ciclo della performance appaiono certamente condivisibili. In particolare, appaiono condivisibili i principi di semplificazione e integrazione degli strumenti programmatici a cui chiaramente si ispirano le nuove Linee Guida. La realizzazione di un "Piano integrato" relativo alla performance, all'anticorruzione e alla trasparenza è certamente un'azione che semplifica e razionalizza il sistema. Attenzione però dovrà essere prestata a non appesantire eccessivamente l'aspetto più strategico legato alla performance con quelli adempimentali tipici dell'anticorruzione e della trasparenza. È altresì opportuno coordinare il piano delle performance con gli strumenti di programmazione e valutazione della didattica e della ricerca.

L'aspetto che appare maggiormente critico nel nuovo impianto proposto dalle Linee Guida dell'ANVUR sulla gestione del ciclo della performance è relativo alla nuova disciplina delle funzioni di OIV. Anche sotto questo profilo si condividono alcuni principi generali (rafforzamento dell'indipendenza e accertamento delle competenze dei componenti dell'OIV). Tuttavia, alcune perplessità sorgono relativamente alle modalità attuative che - in verità - nel documento non sono chiaramente esplicitate. Ci si riferisce in particolare a:

- Modalità di selezione e reclutamento dei componenti l'OIV: in questo caso è importante che la selezione si basi non solo sulle conoscenze ma anche sulle esperienze e sulle capacità. In particolare, appare fondamentale considerare l'esperienza maturata nel contesto universitario, le cui peculiarità impongono una esperienza specifica anche per chi svolge le funzioni di OIV.
- Garanzia di assenza di conflitto di interesse. Tale aspetto è ancora più rilevante per l'OIV che per il NdV, in considerazione del fatto che l'OIV effettua anche valutazioni individuali del personale, con implicazioni dirette sull'erogazione delle premialità. A tal fine sarebbe opportuno che i componenti dell'organismo non siano in una posizione di conflitto di interesse, anche solo potenziale, con i valutati (ad es. appartenenza alle stesse categorie professionali, precedente attività di tipo amministrativo nello stesso ateneo, attività di consulenza/collaborazione per conto dei valutati, ecc.).

• *Garanzia della collegialità e dell'unitarietà delle funzioni del Nucleo di Valutazione: sarebbe errato creare una "cesura" tra le funzioni tipiche del Nucleo di valutazione e le funzioni dell'OIV. Le due funzioni devono essere affrontate in maniera integrata, valorizzando il principio della collegialità e dell'unicità dell'organo. Una soluzione diversa sarebbe peraltro contraddittoria con il principio di integrazione dei processi di programmazione richiamata nella prima parte delle Linee Guida.*

Ulteriori aspetti critici attendono, invece, non tanto a ciò che è contenuto nelle Linee Guida, quanto a ciò che manca. In particolare:

- *Mancano riferimenti precisi a come il Nucleo debba affrontare il tema del legame tra la valutazione organizzativa e quella individuale.*
- *Mancano riferimenti operativi relativamente alla problematica del legame tra valutazione individuale e sistema premiale.*
- *Mancano indicazioni sulle modalità operative di svolgimento di quanto previsto dal dlgs 150/2009 in merito alla proposta di valutazione del Direttore generale.*
- *Mancano indicazioni sul raccordo tra il Nucleo nella funzione di OIV e gli altri organi di controllo interni e esterni.*
- *Mancano indicazioni sulle modalità di validazione della Relazione di performance, aspetto delicato poiché – giova ricordarlo – una mancata validazione implica l'impossibilità di ripartire premi al personale.*

In termini specifici, le prime reazioni dell'Ateneo alle nuove Linee Guida sono state quelle di valorizzare da subito il principio dell'integrazione con riferimento non solo agli strumenti di programmazione ma anche a quelli di rendicontazione. Infatti, il Consiglio di Amministrazione del 26 giugno 2015 ha evidenziato l'opportunità di analizzare contestualmente i contenuti della Relazione sulla Performance 2014 con quelli della Relazione del Magnifico Rettore sui risultati delle attività di ricerca, formazione, servizi agli studenti e trasferimento di conoscenza, per una rendicontazione integrata dei risultati ragguianti.

3. Raccomandazioni e suggerimenti

1. Raccomandazioni e suggerimenti

Il NdV rileva con soddisfazione che l'Ateneo di Trieste ha attivato con convinzione il SAQ e sta portando avanti una significativa riflessione, anche grazie all'azione del PQ, sul sistema di autovalutazione, che è l'aspetto più critico di ogni processo AQ. Il NdV rileva, infatti, una crescente e, in generale, molto buona capacità di implementazione del processo.

Più eterogenea e potenzialmente migliorabile è risultata, in alcuni casi, la capacità di sapersi confrontare in modo strutturato – specie in relazione all'attività di progettazione dei corsi di studio –, con i soggetti interessati e, insieme, portatori di un punto di vista esterno all'accademia in senso stretto, quali studenti e rappresentanti del mondo del lavoro. Inoltre, a fronte di un ottimo livello di pianificazione ex-ante delle attività, un attento affiancamento tecnico per far fronte alla predisposizione della documentazione necessaria all'implementazione del SAQ e una significativa attività di informazione degli organi coinvolti (CPDS e CdS), maggiore enfasi deve ancora essere posta dal PQ sulla verifica in-itinere e, soprattutto, ex-post, del livello di comprensione e di efficace applicazione delle procedure adottate, delle indicazioni fornite e, più in generale, dei principi di AQ per ciascun CdS, CPDS e Dipartimento. Particolarmente utile nell'evidenziare tali elementi di attenzione è stata, oltre ad una attenta analisi documentale dei principali strumenti del SAQ (Relazioni delle CPDS, RAR, Piani di Studio, Relazioni PQ e Organi, Analisi dei dati, ecc.), l'audizione che il NdV ha condotto, seguendo le indicazioni delle Linee Guida ANVUR per la Redazione della Relazione 2015, con quattro CdS rappresentativi della situazione dell'ateneo (L, LM, LCU, CdL inter-ateneo). L'esercizio, condotto dal NdV, non solo è stato un apprezzato momento di "valutazione formativa", ma ha consentito di raccogliere, da un lato, evidenza dell'effettivo stadio di implementazione del processo di AQ all'interno delle singole strutture, dall'altro significative istanze da parte di tutti gli attori del processo AQ coinvolti nei quattro corsi, e di individuare e discutere alcune criticità, suggerendo immediate azioni correttive che difficilmente sarebbero emerse nella loro complessiva dimensione attraverso una analisi prettamente documentale.

In particolare sono emersi i seguenti aspetti, su cui il NdV ritiene che il PQ debba porre la sua attenzione.

1. *Stimolare, favorire e promuovere un sentimento partecipativo al processo AQ, anche attraverso l'ottimizzazione di flussi informativi bi-direzionali strutturati, garantendo reciprocità di informazioni e feedback sulle azioni intraprese da parte di tutti gli attori del SAQ.*
2. *Implementare il coinvolgimento attivo dei portatori d'interessi interni ed esterni dell'università, attraverso attente analisi per la loro identificazione e iniziative volte a favorire la partecipazione attiva nei processi di riflessione e di individuazione delle azioni da intraprendere. Particolare attenzione deve essere posta al coinvolgimento e alla responsabilizzazione degli studenti e delle diverse realtà socio-economiche e istituzionali territoriali, colmando, anche con iniziative supportate a livello centrale, il gap nella disponibilità di personale amministrativo specializzato nelle strutture periferiche da dedicare a tali attività.*
3. *Una generale riflessione va fatta sui sistemi operativi che facilitano l'analisi da parte dei GdR delle criticità di ciascun CdS. Tale analisi deve, da un lato rispecchiare la necessità di sintesi e analisi comparata (anche infra-annuale), ai fini dell'autovalutazione, delle principali caratteristiche/criticità/punti di forza/rischi e minacce dei CdS, dall'altro essere flessibile, adatta a fornire un adeguato approfondimento che consenta di scendere nel dettaglio delle specifiche questioni. In ogni caso deve certamente essere vicina alle esigenze degli operatori del SAQ e di quelli ad esso esterni. Si raccomanda, a tal proposito, un'adeguata e approfondita consultazione degli utenti al fine di procedere a un attento riesame delle procedure finora adottate e a un loro miglioramento.*
4. *Il NdV, sulla base della positiva e costruttiva esperienza delle visite condotta con i CdS, con simulazioni delle visite esterne, suggerisce al PQ di estendere tale azione anche ad altri CdS, nelle tempistiche e modalità che riterrà opportune, ma comunque compatibili con l'esigenza di armonizzare lo stato di implementazione della politica per la qualità dell'ateneo e garantisce il massimo supporto alla progettazione e realizzazione di tale attività.*
5. *Il NdV, nell'ambito delle proprie prerogative istituzionali, si riserva di proseguire con un proprio piano di visite a campione volto a monitorare lo stato di effettiva adozione del SAQ e la valutazione dell'efficacia delle misure previste.*

Il NdV ritiene che il significativo e convinto sforzo sinora condotto da tutte le componenti dell'Ateneo verso l'adozione di un SAQ diffuso ed efficace debba essere apprezzato anche da parte di ANVUR. L'attenzione per i processi di AQ, che ha nell'ateneo triestino una lunga tradizione, è particolarmente significativa, in un contesto di risorse umane e finanziarie in costante diminuzione a fronte di un significativo aumento delle mansioni e dei compiti da svolgere. E' quindi importante che il lodevole sforzo compiuto da parte del personale nel campo dell'AQ, che certamente non mancherà di generare ritorni

visibili, sia opportunamente valorizzato, anche per motivare adeguatamente il personale coinvolto.

Il NdV apprezza il supporto fornito dalle strutture di ateneo, e in particolare dell'ufficio VCQ e del personale coinvolto nelle CPDS e nei GdR, che ha dimostrato complessivamente di essere in grado di garantire di adempiere ai compiti istituzionali in piena autonomia. Tuttavia, in vista delle sempre più sistemiche richieste di rilevazione e analisi dei dati, nonché di implementazione di azioni correttive, e in linea con le politiche generali dell'Ateneo, rileva la necessità di potenziare il personale dedicato ai processi AQ. In particolare il NdV indica come intervento strategico atto a garantire la futura sostenibilità del processo AQ, il potenziamento del personale dell'ufficio VCQ e la maggiore separazione dei compiti assegnati al personale di supporto al PQ e al NdV. Inoltre, raccomanda di prendere in considerazione azioni atte a favorire la gestione quotidiana dei processi AQ a livello di singoli CdS, anche favorendo un utilizzo più esteso di manager didattici e di personale appositamente formato a supporto dei CdS, delle CPDS e dei GdR.

Il NdV raccomanda di proseguire nella strutturazione del sistema di AQ, rafforzandolo, semplificandolo e prevedendo una più diretta relazione tra il PQ, CPDS e CdS nell'affrontare eventuali criticità a livello di singoli CdS. Il NdV ritiene particolarmente utile, specie in questa fase, l'organizzazione di incontri mirati del PQ (organizzato anche in sottogruppi per razionalizzare l'impatto dell'azione in termini di impegno temporale per i suoi componenti) con gli attori interessati, volti a garantire il necessario feedback, a verificare il funzionamento dei flussi informativi e l'efficacia degli strumenti proposti/utilizzati e a intervenire tempestivamente su eventuali criticità.

Raccomanda, inoltre, che siano chiarite e aggiornate all'interno del SAQ le responsabilità dei vari attori (NdV, PQ, Organi di governo e delegati del Rettore), anche alla luce dei cambiamenti recentemente introdotti dall'ANVUR con le nuove Linee Guida, incluse quelle sulla performance che vanno nella direzione di implementare un sistema integrato tra le diverse funzioni fondamentali delle Università. A tal fine il NdV raccomanda al PQ di rivedere le "Linee guida per la definizione e l'attuazione del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo", anche attraverso un riesame condotto con i principali interlocutori, volto a identificarne le principali criticità e a individuare con maggior precisione i processi e i flussi al fine di migliorarne l'efficacia operativa. Inoltre il NdV raccomanda di monitorare con attenzione la situazione relativa al calo degli iscritti e alle soglie minime nei CdS che presentano le maggiori criticità, predisponendo tempestive azioni correttive.

Per quanto riguarda i servizi di contesto, il NdV ritiene che andrebbe potenziato il servizio di orientamento in entrata e in uscita, valutandone con attenzione l'efficacia e predisponendo, ove necessario, opportune azioni correttive. Analogamente, per gli stage e i tirocini, che avrebbero bisogno di maggior supporto specialistico e di un più forte coordinamento – dove ora sono gestiti direttamente dai coordinatori di CdS, Scuole di Specializzazione e Dipartimenti –, si raccomanda l'implementazione di azioni dirette a sollevare dalla responsabilità diretta e operativa il personale docente, organizzando un supporto ad-hoc, comunque in grado di cogliere le specificità dei diversi CdS e dei relativi sbocchi e ambiti lavorativi. Più in generale, si apprezza lo sforzo degli Uffici dell'Amministrazione a individuare il livello di soddisfazione/gradimento da parte degli utenti per i servizi erogati e si incoraggia l'amministrazione non solo ad estendere tali rilevazioni agli altri servizi legati al SAQ (specie quelli a favore degli studenti) ma anche a identificare indicatori quantitativi/oggettivi utili al monitoraggio dell'efficacia degli interventi posti in essere (per es.: quale quota degli studenti che hanno partecipato alle attività di orientamento in ingresso hanno scelto di iscriversi a corsi offerti dall'Università di Trieste piuttosto che da altri atenei a seguito delle informazioni ricevute; quanti studenti, in percentuale del totale di coloro che si sono rivolti al servizio di placement, hanno trovato un'occupazione grazie al supporto ricevuto; ecc.).

Per quanto riguarda i corsi inter-ateneo, il NdV apprezza lo sforzo posto in essere dagli atenei regionali e dalla SISSA per garantire una offerta formativa razionale e di elevata qualità sul territorio regionale. Si rammarica che, in alcuni casi, i problemi di coordinamento amministrativo e informatico dei CdS congiunti UNITS-UNIUD e UNITS-SISSA, ostacolano l'implementazione piena del SAQ a livello dei singoli atenei, frustrando l'impegno dei singoli docenti e/o degli organi di AQ, con ovvie ricadute sugli studenti. Il NdV raccomanda dunque di affrontare e risolvere, attraverso opportune azioni organizzative e procedurali – anche attraverso l'inclusione di specifiche azioni all'interno della programmazione triennale tra i progetti congiunti – i principali problemi evidenziati, alla luce delle potenzialità complessive di questi corsi, per i quali gli studenti segnalano comunque un elevato livello di soddisfazione rispetto ai contenuti.

Il NdV raccomanda, inoltre, che anche le criticità organizzative e procedurali dei corsi interdipartimentali siano affrontate e risolte tempestivamente attraverso la modifica e l'integrazione dei regolamenti, al fine di realizzare gli obiettivi del SAQ. Si raccomanda che le Linee Guida per l'AQ di Ateneo tengano esplicitamente conto delle specificità di queste ultime due tipologie di corsi (inter-ateneo e interdipartimentali).

Il NdV ritiene necessario che l'Ateneo predisponga opportune iniziative di informazione e formazione affinché i vari attori coinvolti nella programmazione e nell'erogazione dei CdS (Coordinatore, Consiglio, CPDS) si adeguino a standard elevati nella programmazione dell'offerta formativa e nella conseguente predisposizione di tutti i documenti di supporto. Azioni mirate andrebbero promosse in tutti i Dipartimenti, in vista delle visite ANVUR. In questo senso appare molto importante divulgare esempi concreti di best practice, anche di tipo documentale. Il NdV è disponibile a fornire tutto il supporto necessario all'implementazione di tali azioni.

Il NdV raccomanda ancora sia di migliorare il coordinamento tra CPDS, Coordinatori dei CdS e Consigli di Dipartimento, prevedendo un feedback puntuale sull'effettiva implementazione delle azioni suggerite dalle CPDS sia di richiedere, sempre, una valutazione dell'efficacia delle azioni correttive messe in atto per risolvere le criticità riscontrate nei CdS, attraverso una definizione precisa di obiettivi e indicatori e la raccolta dei dati necessari alla valutazione di efficacia delle misure adottate.

Si raccomanda, infine, di pianificare, favorire e realizzare il massimo coinvolgimento effettivo degli studenti (anche attraverso canali alternativi a quelli tradizionali) e delle parti interessate, negli ambiti in cui ciascuna componente possa fornire il proprio miglior contributo (p.es.: le parti interessate della progettazione didattica).