



Università degli Studi di TRENTO

Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità'

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

R.1 Visione e politiche di Ateneo per la qualità

L'Ateneo dispone di un Piano Strategico molto ampio ed articolato dal quale vengono derivati gli obiettivi strategici inseriti nel Piano Integrato. Gli obiettivi operativi costituiscono lo strumento attuativo degli obiettivi strategici.

L'assegnazione di questi ultimi viene effettuata in modo analitico facendo corrispondere ciascuna Direzione ad un centro di responsabilità con a capo il proprio Dirigente. Pertanto ogni Direzione ha il compito di raggiungere una serie, piuttosto numerosa, di obiettivi e, allo scopo, viene dotata di un certo ammontare di risorse finanziarie.

Durante l'esercizio sono in funzione dei sistemi di monitoraggio focalizzati sia sullo stato di attuazione degli obiettivi che sul livello di utilizzo delle risorse finanziarie. La valutazione della performance dei Dirigenti si sviluppa in modo chiaro e rigoroso sul base del confronto tra obiettivi programmati e risultati raggiunti. Il sistema degli obiettivi ingloba il sistema di assicurazione della qualità nel senso che sia i contenuti che i metodi di perseguimento sono improntati al miglioramento continuo. Si può pertanto affermare che il combinato disposto del Piano Strategico e del Piano Integrato costituisce la base e la garanzia di un corretto orientamento dell'Ateneo verso l'AQ.

Nel 2017 si realizzano due interventi di notevole rilevanza che migliorano in modo significativo gli strumenti di gestione dell'Ateneo producendo delle ricadute di forte impatto sul processo di AQ. Il primo è rappresentato dall'inserimento, nel Piano Integrato, dei Piani di Dipartimento articolati sulle tre aree portanti: didattica, ricerca e terza missione. Per ciascuna area vengono individuati degli obiettivi che il Dipartimento si impegna a perseguire individuando i relativi indicatori e target. Si deve riconoscere che spesso i target non sono quantitativi ma va apprezzato lo sforzo fatto e dare il tempo necessario affinché lo strumento venga affinato attraverso l'esperienza. I Piani di Dipartimento sono molto importanti perché rendono esplicito l'impegno della componente accademica nella realizzazione del Piano Strategico di Ateneo ed evidenziano la saldatura organizzativa tra struttura tecnico-amministrativa e corpo docente per cui gli obiettivi della prima e del secondo si integrano in un unico sistema che consente la realizzazione delle scelte strategiche. E' indubbio che il sistema di AQ non può che rafforzarsi in simili condizioni.

Il secondo intervento, in ordine di tempo, ma sicuramente il primo se esaminato secondo l'ottica dell'AQ, è rappresentato dalla formulazione del nuovo Piano Strategico, ad opera del Rettore Paolo Collini, nell'ottobre del 2017. Il documento è molto diverso dal precedente, non soltanto nella forma, ma soprattutto nelle modalità della sua elaborazione. Infatti, mentre nel Piano Strategico 2014-2016 l'approccio era di tipo Top Down ed orientato a delineare

le strategie in termini ampiamente descrittivi, focalizzando le interazioni perseguite tra l'Ateneo e l'ambiente socio-economico di riferimento, secondo una visione orientata all'internazionalizzazione, nel Piano Strategico 2017-2021 è evidente il forte coinvolgimento di tutte le strutture amministrative e dipartimentali che porta a sostanziare le strategie in azioni concrete, con obiettivi ben identificati e fatti propri dai responsabili del loro raggiungimento. Il Piano non rischia così di rappresentare il "Libro dei Sogni", come la letteratura di management definiva i documenti scritti dai vertici e talvolta persino ignorati dagli altri livelli organizzativi, perché è il Piano stesso che mette insieme linee di indirizzo, politiche, azioni, organi e strutture che hanno assunto l'impegno di realizzarle, tempi di esecuzione. A questo proposito merita di essere citata la prima frase dell'introduzione del Rettore: "L'impostazione data al Piano Strategico di Ateneo trae origine dall'idea di legare strettamente la progettazione delle azioni alla loro concreta possibilità di attuazione".

Il Piano Strategico 2017-2021 è articolato secondo quattro direttrici: Ricerca, Didattica, Sviluppo Civile (l'Ateneo "vuole contribuire allo sviluppo culturale, economico e sociale delle comunità a cui partecipa), Talento (una vera e propria Politica "orientata a favorire la crescita della comunità studentesca, del proprio personale e delle comunità a cui partecipa"). Risulta chiara la strategia orientata all'assicurazione della qualità declinata in tutte le sue dimensioni. Ad ulteriore riscontro riportiamo l'elenco delle Linee di Indirizzo enunciate nel Piano: Multidisciplinarietà, Qualità delle attività svolte, Attrattività, Reputazione, Partnership, Centralità delle persone, Inclusione equità e rispetto della diversità, Promozione del benessere, Garantire il rispetto dell'integrità accademica, Flessibilità organizzativa ed efficienza gestionale, Sostenibilità. Ciascuna Linea viene tradotta in obiettivi strategici e, per ognuno di questi ultimi, vengono suggerite le iniziative mirate al loro raggiungimento nonché le strutture deputate alle azioni. Da ultimo, ma non meno importante, il Piano espone un lungo elenco di Progetti Strategici, proposti dalle strutture e selezionati dal Senato Accademico, articolati in funzione delle seguenti aree tematiche: Progetti Strategici che rispondono ai problemi e alle opportunità socio-culturali del futuro, Progetti Strategici che prevedono ricerca scientifica e innovazione tecnologica per la competitività del Paese, Progetti Strategici che agiscono come motore di sviluppo della ricerca di grande qualità, Progetti Strategici che prevedono innovazione per cambiare e migliorare l'Università.

Il quadro sin qui delineato mette in luce la forte interazione con l'ambiente di riferimento e con la comunità studentesca tali da garantire che la progettazione e l'aggiornamento dei Corsi di Studio si svolgano in modo funzionale alle esigenze degli studenti.

Le Linee di Indirizzo e l'ampio spazio dato ai Progetti Strategici proposti dal corpo docente rappresentano la dimostrazione più evidente dell'attenzione che l'Ateneo rivolge allo sviluppo della competenza e all'aggiornamento dei propri docenti. A tutto ciò si aggiunge, nell'operatività quotidiana, l'attività che il Presidio di Assicurazione della Qualità ha messo in atto, nel 2017, promuovendo, in particolare, un intenso programma di formazione indirizzato a tutti i livelli dell'organizzazione e riguardante le aree di miglioramento focalizzate dagli attori del processo di AQ.

R.2 Efficacia delle politiche di Ateneo per l'AQ

L'efficacia del sistema di AQ, messo in atto dall'Ateneo, è garantita dalla costante e sistematica interazione tra tutti i soggetti coinvolti nel processo di AQ ben evidenziata dal Nucleo di Valutazione attraverso l'analisi dei documenti formulati dai responsabili dell'AQ nel corso delle attività, gli incontri con gli organi deputati, le inchieste svolte da esperti sui servizi e sul benessere organizzativo e le indagini autonomamente prodotte dal Nucleo stesso. Si ritiene utile allo scopo riportare la sequenza delle iniziative condotte dal Nucleo di Valutazione nel 2017.

Il 26 aprile 2017 il Nucleo effettua un'audizione presso il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione e il 27 aprile 2017 presso il Dipartimento di Fisica. In questo modo, il Nucleo conclude un ciclo completo di audizioni effettuate nell'arco di un anno, da marzo 2016 ad aprile 2017, in cui tutti i Dipartimenti dell'Ateneo sono stati visitati e tutti i relativi documenti sono stati esaminati fornendo le basi sulle quali fondare gli incontri. La partecipazione di docenti e studenti alle audizioni è stata ampia e i dibattiti hanno affrontato sia tematiche generali sia problemi specifici come emerge dai verbali. Il Nucleo di valutazione ha anche trovato, in parecchi Dipartimenti, delle buone pratiche, non desumibili però dalla lettura delle SUA-CdS, e quindi ha suggerito di evidenziarle. E' il caso, ad esempio, di Dipartimenti che organizzano annualmente per i propri laureati i Career Day, o che hanno costituito degli advisory board con componenti esterni qualificati, o che hanno stipulato accordi, con aziende o enti, diretti a sviluppare tirocini

formativi, eccetera. Anche l'internazionalizzazione nei percorsi formativi, mediante accordi con Atenei prestigiosi, e l'attrattività nei confronti di studenti con titoli di studio conseguiti all'estero richiedevano, a parere del Nucleo di Valutazione un'adeguata evidenziazione.

Attraverso le visite ai Dipartimenti la collaborazione col PQA è divenuta più intensa in quanto le carenze messe in luce hanno costituito uno stimolo ad effettuare interventi mirati sulle prassi di Ateneo e sulla formazione di tutti gli attori coinvolti nel processo di AQ, come è stato sottolineato, fin dall'incontro del 22 aprile 2016, dallo stesso Presidente del PQA.

Il 30 gennaio 2017 il Nucleo di Valutazione ha incontrato il Senato Accademico, assieme al PQA, al fine di fare il punto sulle iniziative effettuate e su quelle da attuare nel 2017 in vista della visita delle CEV annunciata per il primo trimestre del 2018. In particolare il Nucleo di Valutazione si è soffermato sui risultati delle visite ai Dipartimenti e della lettura delle 56 SUA-CdS. Il Senato ha espresso soddisfazione per quanto fatto ed ha chiesto al Nucleo di Valutazione di analizzare preventivamente le SUA-CdS che avrebbero composto l'offerta formativa del 2017/18 per fornire osservazioni e suggerimenti utili. Il NdV ha garantito l'impegno in tal senso. Il Nucleo di Valutazione ha infine trasmesso al Senato l'apprezzamento per l'estensione della programmazione ai Dipartimenti per cui il Piano Integrato del 2017 accoglie, al proprio interno, gli obiettivi della didattica e della ricerca che ciascun Dipartimento ha discusso al proprio interno e concordato con le linee strategiche di Ateneo. Il Nucleo di Valutazione ritiene che la declinazione del Piano Integrato in piani triennali dei Dipartimenti costituisca il cammino più affidabile per garantire un adeguato sviluppo del processo di AQ poiché gli obiettivi strategici di Ateneo (AQ compresa) trovano implementazione attraverso la fissazione degli obiettivi dipartimentali. Certamente il 2017 è il primo anno di applicazione della programmazione dipartimentale e quindi sconta la carenza di esperienza in materia da parte dei componenti dei Dipartimenti, ma tale carenza verrà superata gradualmente negli esercizi successivi. Il Nucleo di Valutazione ha dichiarato che continuerà a dare il proprio contributo, sotto il profilo metodologico, come avvenuto nell'anno in corso.

Nella riunione del 24 febbraio 2017 il Nucleo di Valutazione ha incontrato la dott.ssa Giovanna Viviani, indicata quale futura responsabile dell'Ufficio Studi, per raccomandare la costruzione e la diffusione in Ateneo di un vero e proprio "cruscotto di monitoraggio" utile per alimentare i processi di AQ. Tale cruscotto dovrebbe essere costituito, non solo dagli indicatori evidenziati nelle linee guida AVA, ma estendersi a tutti i dati che consentano di monitorare gli obiettivi di Ateneo e delle sue strutture.

Il 1 marzo 2017 la presidente del Nucleo di Valutazione ha partecipato alla riunione, convocata da ANVUR, preparatoria della visita delle CEV fissata in aprile 2018. Il 24 marzo 2017 il Nucleo ha incontrato il dott. Alex Pellacani, Direttore Generale, per affrontare il tema degli interventi che l'Ateneo dovrà effettuare in vista delle visite delle CEV.

Nella riunione del Nucleo di Valutazione del 27 aprile 2017 è stata organizzata l'analisi di tutte le SUA-CdS riguardanti l'offerta formativa 2017/18, come da richiesta del Senato, al fine di verificare che siano stati apportati i miglioramenti proposti dal Nucleo di Valutazione, nel corso delle visite ai Dipartimenti, e suggerire le opportune integrazioni, dove ritenuto utile. L'analisi di ciascuna SUA-CdS viene preceduta dalla lettura incrociata delle relative Relazioni delle Commissioni Paritetiche e dei Gruppi del Riesame al fine di verificare l'impatto delle proposte, formulate in tali documenti, sull'offerta formativa dell'anno accademico 2017/2018.

In totale, nelle settimane successive, sono state esaminate 56 SUA- CdS e le osservazioni sono state fatte pervenire in tempo, per le opportune modifiche, prima della scadenza del termine per l'inserimento dell'offerta formativa nella banca dati CINECA. Dalla lettura dei documenti finali è emerso che sono state recepite le indicazioni del Nucleo circa la necessità di stabilire relazioni sistematiche con le Parti Sociali allo scopo di aggiornare i profili professionali ed i percorsi formativi ed infine per facilitare l'occupazione dei laureati. Anche la gestione del percorso formativo, dall'orientamento all'ingresso fino ai tirocini, è stata assunta come responsabilità diretta dai coordinatori dei CdS in quanto parte integrante della formazione. Infine l'internazionalizzazione dei corsi e la realizzazione di numerose buone pratiche nei processi di AQ, sono stati adeguatamente evidenziati. Più in generale si può affermare che ormai sia diffusa la consapevolezza circa la necessità di curare tutte le fasi dei processi di Assicurazione della Qualità.

Il 5 maggio 2017 il Direttore Generale, assieme al Presidente del PQA, hanno presentato il piano di azione: un documento nel quale sono illustrate, in modo chiaro e dettagliato, le attività da mettere in atto e gli attori coinvolti

specificando le responsabilità in ordine ai tempi di realizzazione e ai contenuti. Tale piano prende il nome di “Progetto Quali Tn” (allegato 1.1). Il Nucleo di Valutazione ha espresso apprezzamento e ha dato la propria adesione al Progetto.

Nella seduta del 26 maggio 2017 il Nucleo di Valutazione ha discusso gli esiti della valutazione dell’offerta formativa evidenziando le criticità che ancora permangono, ma anche sottolineando che ci sono stati dei significativi progressi, rispetto alle SUA-CdS del 2016 esaminate in occasione delle visite ai Dipartimenti, e questo costituisce la prova che tali interventi hanno stimolato una maggiore attenzione verso il processo di AQ e un’accelerazione nella diffusione della cultura della Qualità. Il risultato è la Qualità portata a sistema rispetto alla indubbia qualità di singoli gruppi e strutture che pure il Nucleo di Valutazione aveva riscontrato nel 2013. Certamente ci sono tante altre tappe da affrontare, soprattutto per raggiungere l’omogeneità nello stadio evolutivo tra i diversi Dipartimenti ed i Centri, ed anche tra i CdS, ma l’approccio è corretto e condiviso ed il Nucleo di Valutazione ha continuato a svolgere il suo ruolo di stimolo al miglioramento.

Sempre nella seduta del 26 maggio 2017 sono stati ricevuti i rappresentanti del Consiglio degli studenti ed è stato loro richiesto un aggiornamento sulle problematiche riscontrate nelle attività di AQ dei corsi nei quali sono coinvolti. Il Nucleo di Valutazione ha affrontato il tema della necessità di dar voce agli studenti di ogni CdS affinché le Relazioni delle Commissioni Paritetiche facciano emergere le specifiche criticità e delle proposte mirate. Il dibattito si è svolto in modo approfondito ed i componenti del Nucleo di Valutazione hanno fornito alcuni suggerimenti operativi agli studenti presenti in ordine ad una loro più efficace partecipazione all’attività delle Commissioni Paritetiche.

Nel luglio 2017 è stato nominato il nuovo Nucleo di Valutazione con la riconferma dei componenti esterni, Maria Bergamin (presidente), Alberto Baccini e Emanuela Stefani, e l’inserimento dei componenti interni Franco Dalfovo e Giuseppe Espa.

Nella prima riunione del 12 settembre 2017 il Nucleo di Valutazione ha prodotto il documento di Validazione della Relazione sulla Performance, corredato da un ampio commento (allegato 1.2) e ha preso in esame la “Relazione sullo stato del reclutamento 2013/2017 del Comitato per il reclutamento e lo sviluppo delle carriere”, ricevuta nelle settimane precedenti (allegato 1.3). Il Nucleo di Valutazione ha ritenuto che tale rapporto sia caratterizzato da un’analisi estremamente accurata, sotto molteplici aspetti, di tutte le procedure di reclutamento svolte presso l’Ateneo, nel corso del mandato dell’organismo, e che fornisca importanti informazioni per gli attori del sistema di AQ. Si è suggerito di mettere a disposizione dei Direttori di Dipartimento il Rapporto elaborato.

Nella riunione del 26 ottobre il Nucleo ha incontrato la Prorettrice, prof.ssa Barbara Poggio, alle politiche di equità e diversità e Presidente del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG). La Prorettrice ha illustrato il sistema per la realizzazione delle politiche di equità, valorizzazione delle diversità, di prevenzione e contrasto delle discriminazioni realizzato in Ateneo e alcune casistiche di segnalazioni ricevute, sia da parte di studenti che da parte del personale di ricerca non strutturato, che opera in un contesto di particolare fragilità, per la scarsa protezione contrattuale. Ha poi esposto i principali elementi del Piano triennale di azioni positive, approvato dal Consiglio di amministrazione dell’Ateneo, volto al raggiungimento degli obiettivi di equità e diversità all’interno dell’Università, sottolineando in particolare le azioni per la tutela delle diversità connesse all’orientamento sessuale, con l’introduzione del doppio libretto per gli studenti transgender, e quelle a sostegno dell’integrazione dei rifugiati, realizzate con il coinvolgimento di studenti volontari.

Il 16 novembre 2017 il Nucleo ha incontrato il Professor Ivano Bison, Coordinatore dell’indagine sul grado di soddisfazione degli studenti per i servizi offerti dall’Ateneo, esaminando in particolare alcuni elementi di criticità emersi circa la carenza di spazi, non solo per lo studio, ma anche per le altre attività quotidiane degli studenti. Il Coordinatore dell’indagine, anche in accoglimento delle proposte avanzate dal Nucleo di Valutazione, ha anticipato che la successiva edizione dell’indagine annuale sulla soddisfazione degli studenti sarà integrata con due nuove sezioni, relative alla Job Guidance e alla soddisfazione dei laureati per il tipo di impiego svolto, oltre al grado di utilizzo delle competenze acquisite durante il percorso formativo universitario.

Nella stessa riunione il Nucleo di valutazione ha incontrato nuovamente il Direttore Generale, che ha illustrato lo stato di avanzamento dei lavori del gruppo di lavoro QualiTN. Il Direttore ha inoltre richiamato quanto concordato con il

Nucleo di Valutazione, in ordine all'esigenza di collaborare con l'Amministrazione nelle fasi di attuazione del Ciclo delle performance e del Piano integrato di Ateneo, sottolineando i recenti provvedimenti legislativi in materia. Il Direttore si è impegnato a programmare l'approvazione del Piano delle performance entro il mese di gennaio, anticipando la tempistica delle precedenti edizioni, accogliendo in tal modo le raccomandazioni del Nucleo di valutazione in merito. In questa occasione, il Direttore generale ha illustrato il progetto di riorganizzazione contabile, che permette un preciso riscontro delle voci di spesa articolate nelle strutture accademiche, in modo da consentire la costruzione degli indicatori selezionati per la misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi strategici.

Il Nucleo ha raccomandato che il Sistema di misurazione e valutazione della Performance sia aggiornato prima della stesura del Piano integrato; ha suggerito di rivedere la cadenza del monitoraggio, per favorire la capacità dei responsabili di adattare la performance alle possibili evenienze riscontrate, facendo emergere la flessibilità nella gestione. Ha inoltre accolto con grande favore la volontà di connettere più strettamente il Piano agli aspetti economico-finanziari, come più volte raccomandato dal Nucleo.

Per avere elementi quantitativi per effettuare le proprie analisi, il Nucleo ha chiesto di ricevere, con cadenza trimestrale, la reportistica utilizzata per il monitoraggio del consumo delle risorse e del corrispondente stato di raggiungimento degli obiettivi. Infine, ha raccomandato che l'amministrazione affini gli strumenti per la customer satisfaction, per massimizzare il tasso di risposta, in considerazione della grande utilità di queste indagini per la buona gestione della struttura organizzativa.

Sempre in questa riunione, il Nucleo di valutazione ha incontrato il responsabile delle risorse umane, dott. Mario Depaoli, che ha illustrato, in relazione alla valutazione del Direttore generale, il calcolo della retribuzione di risultato, basato sul modello messo a punto dal CdA, e articolato in tre sezioni di valutazione: performance organizzativa, performance individuale e comportamenti organizzativi.

Il Nucleo di Valutazione, nel sottolineare l'importanza di massimizzare quanto più possibile la quota di target misurabili in termini quantitativi, ha rilevato un buon grado di coerenza tra gli obiettivi assegnati al Direttore generale e quelli del Piano strategico, e ha suggerito, per il futuro, di individuare dei target più efficaci e più raggiungibili nell'arco temporale annuale previsto per tale tipologia di obiettivi, spostando il focus su quali feedback raccolga il Direttore da queste analisi e quali politiche scelga di mettere in atto per migliorare i livelli qualitativi. Inoltre, il Nucleo di Valutazione, con riferimento alle caratteristiche dell'indagine sul benessere organizzativo e alla validità delle informazioni da essa desunte, ha rilevato come l'affidabilità delle indagini sin qui svolte sia parzialmente inficiata dall'esiguità del tasso di risposta, e dal condizionamento connesso all'incertezza sull'anonimato dei rispondenti.

Nella riunione del 15 dicembre 2017, il Nucleo di valutazione ha incontrato il Professore Rocco Micciolo che ha curato l'analisi della copertura didattica tramite docenza interna dei corsi di studio. Il professore ha illustrato i principali elementi evidenziati dall'analisi della sostenibilità dell'offerta didattica di Ateneo, in base alla consistenza del corpo docente. In particolare, sono emerse alcune criticità, in conseguenza dell'istituto della "doppia afferenza", che caratterizza i docenti appartenenti ai Centri di Ateneo. Il Nucleo di Valutazione ha chiesto alcune informazioni circa lo stato dei corsi oggetto di visita da parte delle CEV, e ha ricevuto assicurazioni circa il buon grado di copertura dell'offerta didattica con docenza interna per i sei corsi selezionati da ANVUR.

Il Nucleo ha sottolineato con preoccupazione l'orientamento, espresso da parte di alcune strutture e adottato su indicazione degli uffici dell'Amministrazione centrale competente, emerso nel corso degli incontri con i Dipartimenti, a non intervenire con correzioni sulle schede SUA-CDS, anche a fronte di segnalazioni di non piena conformità con le caratteristiche previste dalla disciplina in tema di assicurazione della qualità della didattica; ha raccomandato alle strutture di rivedere tale indicazione, estendendo tale raccomandazione anche alla Direzione Didattica e servizi agli studenti. Più in generale, ha suggerito che l'Ateneo preveda un sistema di feedback rispetto ai rilievi e ai suggerimenti formulati dal Nucleo di valutazione e dal Presidio per la Qualità, al fine di rispondere ai requisiti prescritti da ANVUR per il processo di accreditamento dei corsi di studio.

Il Nucleo di Valutazione ha incontrato nuovamente il Dirigente delle Risorse Umane e Organizzazione sul Sistema di misurazione e Valutazione. È stato sottolineato che nella prossima riunione del Consiglio di amministrazione verrà discussa la metodologia per la valutazione del Direttore generale, tenendo presenti le osservazioni formulate dal

Nucleo. Il Nucleo ha suggerito alcuni possibili elementi di valutazione, di aspetto qualitativo, della performance del Direttore generale e della struttura gestionale, ritenuti più efficaci rispetto a indicatori numerici derivanti da un'indagine di customer satisfaction. In questa seduta viene infine messa a punto una proposta di misurazione della performance che rappresenti nel modo più efficace e realistico la capacità di raggiungimento degli obiettivi della struttura gestionale.

Ancora, nel corso di questa seduta il Nucleo di valutazione ha incontrato il Presidente del PQA prof. Enrico Zaninotto, che ha illustrato le ultime attività programmate in vista delle visite in loco delle CEV di ANVUR. Il Nucleo ha chiesto indicazioni più specifiche sulla documentazione che sarà inviata alle CEV e messa a disposizione delle Commissioni. Il Presidente del PQA ha espresso l'intenzione di curare con grande attenzione la compilazione dei documenti previsti, senza predisporre alcuna particolare integrazione documentale.

È stato poi incontrato il delegato del Rettore per il benessere organizzativo, Professore Franco Fraccaroli, che ha illustrato al Nucleo di valutazione gli elementi più rilevanti emersi dall'esame dell'indagine sul benessere organizzativo 2016. L'esame è stato condotto attraverso il confronto con gli esiti degli anni precedenti, denotando un significativo calo di partecipazione e un generale trend di stabilità nei vari aspetti indagati. Il Nucleo ha segnalato qualche criticità connessa al campionamento dell'indagine, che si mostra meno rappresentativo in una determinata fascia di anzianità, suggerendo per il futuro di valutare l'opportunità di introdurre analisi bivariate, e raccomandando che, se alcune situazioni critiche dovessero permanere nel tempo, nelle prossime edizioni dell'indagine il giudizio finale debba essere un po' attenuato. Nella medesima riunione è stato definito un calendario degli incontri preparatori, del Nucleo di Valutazione, con tutte le strutture oggetto delle visite delle CEV.

Il 21 dicembre 2017 il Consiglio di Amministrazione ha ricevuto, in audizione, la Presidente del Nucleo di Valutazione, prof.ssa Maria Bergamin. L'incontro, richiesto dal Nucleo di Valutazione, è stato focalizzato su due importanti tematiche: la gestione del Ciclo delle Performance e la promozione ulteriore del processo di AQ in vista della visita delle CEV. La Presidente si è soffermata sugli importanti miglioramenti apportati all'attività di Pianificazione/Programmazione con l'adozione del Piano Integrato comprensivo dei Piani di Dipartimento. Per quanto riguarda il sistema di AQ, la Presidente ha descritto l'importante e veloce cammino compiuto dall'Ateneo nella promozione del sistema di AQ a livello di Ateneo, Dipartimenti e CdS, dal 2013 al 2017, sottolineando il ruolo svolto dal NdV e la stretta collaborazione col PQA. Ha infine illustrato il calendario, di gennaio e febbraio 2018, delle visite che il NdV farà a tutti i CdS e Dipartimenti che sono stati selezionati dalle CEV. Allo scopo sono stati distribuiti ai CdS dei questionari di autovalutazione che saranno discussi durante gli incontri per attuare una sorta di "simulazione" delle visite delle CEV.

In sintesi si può affermare, grazie all'attività qui documentata, che i processi ed i risultati siano oggetto di autovalutazione da parte dei CdS e dei Dipartimenti, come è emerso durante le visite ai Dipartimenti stessi, e conseguentemente sottoposti a valutazione interna da parte del Nucleo di Valutazione.

Documenti allegati:

- Allegato 1.1.pdf Progetto Quali Tn [Inserito il: 12/10/2018 09:37]
- Allegato 1.2 Validazione Relazione performance 2016.pdf Validazione relazione performance [Inserito il: 12/10/2018 09:44]
- Allegato 1.3 Relazione-quadriennale-comitato-recl.pdf relazione comitato reclutamento [Inserito il: 12/10/2018 09:44]

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

PREMESSA

Il Nucleo esamina regolarmente le SUA-CdS, gli indicatori della SMA, le relazioni delle commissioni paritetiche, i documenti redatti dal PQA, i rapporti di riesame, e altra documentazione disponibile in Ateneo, al fine di individuare eventuali criticità rispetto al requisito R3 e di suggerire possibili azioni di miglioramento. L'analisi dei dati e dei documenti è accompagnata dalle audizioni che il Nucleo organizza con regolarità presso le strutture accademiche, come dettagliato nella sezione 4 – Strutturazione delle audizioni – e nella tabella 1 della sezione Allegati.

Nel corso del 2018 il Nucleo ha letto le relazioni delle commissioni paritetiche e i rapporti di riesame di tutte le strutture accademiche, verificando la qualità delle analisi effettuate da ciascun organo e l'efficacia dei piani di azione e monitoraggio proposti. Il risultato di questa verifica è sintetizzato in un documento in cui vengono espone le valutazioni del Nucleo in merito ai processi di assicurazione della qualità dei singoli corsi (Allegato 2.1).

Nel seguito si riporta una sintesi delle tendenze significative che emergono dalla lettura dei documenti e degli indicatori disponibili. I dati numerici utili alla comprensione dei commenti seguenti sull'attrattività e la sostenibilità dell'offerta formativa, e sulla coerenza tra domanda di formazione, obiettivi formativi e risultati di apprendimento, sono riportati nell'allegato 2.2, mentre l'allegato 2.3 riporta i dati relativi ai servizi di supporto agli studenti.

A. ATTRATTIVITÀ DELL'OFFERTA FORMATIVA

A.1 Andamento generale delle immatricolazioni

I dati relativi agli immatricolati puri ai corsi di studio di primo livello e a ciclo unico mostrano una diminuzione del 4,6% tra il 2014 e il 2015 ed un'ulteriore riduzione del 2,9% nell'anno successivo. Il calo è dovuto in parte all'adozione del numero programmato in alcuni corsi di laurea dove ancora non era previsto, come Fisica e Matematica e in parte ad alcuni CdS che soffrono di un'evidente diminuzione di immatricolati. Tra questi si notano i corsi di Ingegneria edile-architettura (-40% nel triennio), di Ingegneria per l'ambiente e il territorio (-27%), e di Ingegneria dell'informazione e organizzazione d'impresa (-46%). I corsi di Filosofia e di Interfacce e tecnologie della comunicazione, dopo un calo significativo tra il 2014 e il 2015, hanno mantenuto un numero stabile di immatricolati nell'anno successivo. Il corso di Economia e Management ha visto un travaso interno tra la classe L-18 e la classe L-33, a favore di quest'ultima, a somma quasi costante. Tra i corsi con immatricolazioni in crescita invece si segnalano quelli di Ingegneria dell'informazione e delle comunicazioni (+19% nel triennio), di Studi storici e filologico-letterari (+22%) e di Scienze e tecniche di psicologia cognitiva (+10%).

Per comprendere meglio le dinamiche di immatricolazione conviene tener conto che, ad oggi, tutti i corsi di studio di primo livello e a ciclo unico dell'ateneo prevedono il numero programmato e, dunque, è utile usare come indicatore di attrattività il rapporto tra il numero di iscritti ai test di ingresso che hanno indicato come preferenza un dato CdS e il numero programmato in quel CdS. Inoltre, dato che uno studente può presentarsi ai test per più sedi universitarie, è altrettanto significativo il rapporto tra il numero di iscritti al test e il numero di coloro che effettivamente si immatricolano. I dati elaborati dall'Ufficio Studi dell'ateneo mostrano che, nella maggior parte dei CdS, il numero di iscritti ai test è superiore al numero programmato e, in alcuni casi, molto superiore. Mediamente in ateneo si presentano 2,5 studenti al test per ogni posto disponibile. Nel caso del corso di Economia e management il numero di iscritti al test supera di circa 7 volte il numero programmato; per Scienze e tecnologie biomolecolari il rapporto vale circa 6; per il corso di Scienze e tecniche di psicologia cognitiva passa da nel 2015, a 5 nel 2016 e quasi 6 nel 2017. Altri corsi per i quali la selezione è più alta della media di ateneo sono quelli di Lingue moderne, di Studi internazionali, di Servizio Sociale, e di Fisica. Gli unici CdS che vedono un numero di iscritti ai test inferiore al numero programmato sono quelli di Filosofia e di Ingegneria edile/architettura. Questi numeri andrebbero corretti per un fattore a diminuire che tenga conto del fatto che un singolo studente può presentarsi a più test successivi nello stesso anno, ma tale correzione è relativamente piccola e non cambia il quadro.

Andando poi a vedere quanti sono gli immatricolati effettivi in relazione a quelli programmati, si osserva che in quasi tutti i CdS il numero di immatricolati è effettivamente vicino a quello programmato a meno di fluttuazioni poco significative (una frazione, piccola ma fisiologica, degli studenti selezionati nel test poi non perfeziona l'iscrizione al

CdS per varie ragioni). Fanno eccezione il corso di Filosofia, con un numero di immatricolati che rimane stabile intorno alla metà di quello programmato, e in misura minore quelli in Beni culturali, in Studi storici e filologico-letterari, in Ingegneria Civile, e in Ingegneria dell'informazione e delle comunicazioni.

Questi dati mostrano che la dinamica complessiva delle immatricolazioni alle lauree triennali e alle lauree a ciclo unico è governata in larga parte dal numero programmato determinato annualmente per ogni CdS. L'alto numero di candidati testimonia la capacità attrattiva dell'Ateneo, con alcune eccezioni da tenere monitorate.

Per i corsi di laurea magistrale l'indicatore "Iscritti per la prima volta a LM" mostra una contrazione del -11,6% a livello di ateneo tra il 2014 e il 2015, seguita da un aumento del 16,2% nell'anno successivo. Nel triennio il numero di iscritti rimane quindi sostanzialmente stabile, con dati più variegati se esaminati per singolo CdS. Tra i dati da segnalare, emerge un calo significativo di iscritti a Ingegneria Civile tra il 2014 e il 2015 con una lievissima ripresa nel 2016. Nel caso del Dipartimento di Economia e Management risalta la frammentazione in diversi CdS affini, anche di piccole dimensioni; tra questi il corso di Economics mostra numeri molto bassi e in costante diminuzione nel triennio. Complessivamente, confrontando gli iscritti a quei CdS con i dati nazionali e di area geografica, non sembra che la frammentazione dell'offerta formativa giovi all'attrattività dei corsi. Tale problema è stato già ripetutamente segnalato agli organi di gestione del Dipartimento. Rispetto ai dati nazionali e di area, si notano i buoni andamenti di iscritti dei corsi di Fisica, di Matematica, di Ingegneria dell'informazione e delle comunicazioni, di Informatica, di Ingegneria dei materiali e della produzione e di Psicologia.

A.2 Bacino di provenienza delle immatricolazioni

Per quanto riguarda la provenienza degli iscritti nei corsi di primo livello e a ciclo unico (indicatore iC03) si conferma l'ottima capacità attrattiva dell'Ateneo. La percentuale di iscritti al primo anno provenienti da fuori regione (considerata come zona di conseguimento del titolo di scuola superiore) varia dal 54,3% del 2014, al 58,3% del 2015, al 56,2% del 2016, rimanendo sempre nettamente superiore alla percentuale calcolata a livello nazionale e di area geografica.

I dipartimenti che hanno valori di attrattività significativamente maggiori della media di Ateneo sono quelli di Fisica, di Economia e Management, e di Giurisprudenza, in quest'ultimo caso con circa 4 iscritti su 5 diplomati fuori regione. Esaminando le singole lauree triennali e a ciclo unico, si vede che sono significativamente sopra la media di ateneo i corsi di laurea in Economia e management (77,2%), Amministrazione Aziendale e Diritto (62,8%), Fisica (67%), Studi Internazionali (74,1%), Ingegneria edile-architettura (66,7%) e Giurisprudenza (78,6%). Invece i corsi di Interfacce e tecnologie della comunicazione (38%) e Servizio Sociale (33,3%) sono quelli con minor presenza di studenti extra-regionali, ma comunque superiore alla media nazionale.

Anche i corsi di secondo livello (indicatore iC04) mostrano mediamente una buona capacità attrattiva, con una percentuale di iscritti da fuori regione del 46,1%, maggiore del dato di area geografica (43,3%) e molto maggiore del dato nazionale (34,3%). La maggiore attrattività si ha nei CdS del Centro Interdipartimentale Mente/Cervello (87,5%), della Scuola di Studi Internazionali (72,2%) che spiccano decisamente rispetto al panorama nazionale dei loro settori. Valori relativamente bassi si registrano invece nel Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica (19,9%), in particolare per il corso di Ingegneria civile. Mentre nel 2014 e nel 2015 la percentuale di iscritto da fuori regione era in linea con il dato nazionale, nel 2016 crolla al di sotto del 10%, a fronte di un dato nazionale superiore al 20%. Anche il corso di Economia e legislazione d'impresa ha percentuali significativamente inferiori al dato nazionale e di area, in calo costante nel triennio, dal 31,6% del 2015 al 11,4% del 2016. Una tendenza negativa si riscontra nel corso di Ingegneria dell'informazione e delle comunicazioni e in quello di Ingegneria dei materiali e della produzione.

A3. Regolarità degli studi

Per la valutazione della regolarità delle carriere si fa dapprima riferimento alla percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare (indicatore iC01). Si osserva che il dato registrato dall'Ateneo cresce nel triennio, passando dal 59,0% del 2014 al 64,9% del 2016, mentre il valore medio nazionale si attesta per il 2015 al 52,1% e per il Nord-Est è circa il 60,5%. A livello di dipartimenti, le maggiori difficoltà ad acquisire crediti formativi le incontrano gli studenti dei dipartimenti di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica, di Ingegneria Industriale, dove l'indicatore iC01 dà valori intorno al 45%, leggermente inferiori al dato nazionale e

significativamente inferiori al dato del Nord-Est. I valori alti della Scuola di Studi Internazionali (88,5%) e del Centro Mente/Cervello (84,8%) risentono del fatto che questi centri erogano solo CdS di secondo livello. In effetti, l'indicatore iC01 si presta meglio a valutare la regolarità nelle lauree triennali, e meno bene in quelle magistrali, dove è minore sia la durata che il numero di crediti, e l'acquisizione dei 40 CFU nell'anno solare può risentire dei meccanismi di passaggio tra la triennale e la magistrale, del fatto che al secondo anno una parte rilevante di CFU viene acquisita alla prova finale, e di altri fattori che aumentano la variabilità del dato.

Gli altri due indicatori che possono essere usati per valutare la regolarità degli studi sono l'iC14 - percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio - e l'iC16 - percentuale di studenti che proseguono al II anno nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al I anno. Anche per questi indicatori, i valori ottenuti dall'Ateneo sono globalmente positivi e in crescita, dal 89,9% al 90,1% nel triennio per l'iC14 e dal 62,1% al 66,5% per l'iC16, sistematicamente superiori alla media nazionale e alla media del Nord-Est.

Il dato sul passaggio dal I al II anno (iC14) è molto omogeneo tra i dipartimenti. A livello di CdS, il valore mediamente più alto riscontrato dalle lauree magistrali rispetto a quelle triennali si spiega facilmente con la diversa durata del corso e con la diversa motivazione di chi si iscrive. Infatti, difficilmente un iscritto al primo anno di una magistrale rinuncia a proseguire il suo percorso. Un valore inferiore al 90% per questo indicatore, come nel caso dei corsi del Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione, oppure del corso di Economics, può essere già considerato un segnale di criticità. Nelle lauree triennali e in quelle a ciclo unico, invece, un valore intorno al 90% è un ottimo risultato e le eventuali criticità vanno cercate dove le percentuali sono inferiori all'80%, come nel caso di Ingegneria per l'ambiente e il territorio, di Amministrazione aziendale e diritto, di Ingegneria dell'informazione e delle comunicazioni, Ingegneria dell'informazione e organizzazione d'impresa, e di Studi storici e filologico-letterari.

Confrontando i valori dell'indicatore iC14 con i dati relativi agli iscritti ai test di ingresso per i corsi di laurea triennale con numero programmato, si nota una correlazione tra il livello di selezione al test e la percentuale di studenti che proseguono al II anno. Ad esempio, tutti i CdS che hanno un tasso di progressione al secondo anno maggiore del 85% nel 2016 risultano aver avuto un numero di iscritti al test d'ingresso nell'anno precedente almeno doppio del numero programmato; al contrario, per tutti i CdS per i quali il numero di iscritti al test era inferiore al doppio del numero programmato, la percentuale di progressione al secondo anno è stata inferiore all'85%. La correlazione è piuttosto naturale: più forte è la selezione e maggiore è la percentuale di studenti motivati a proseguire gli studi nel percorso scelto.

La situazione diventa più variegata se si osserva l'indicatore iC16, che tiene conto anche dei crediti acquisiti nel passaggio tra il primo e il secondo anno. In questo caso si riduce il divario tra lauree di primo e secondo livello e si amplia la variabilità dei dati. I valori di questo indicatore sono più simili a quelli ottenuti per l'indicatore iC01. Come in quel caso, i dipartimenti dove gli studenti hanno maggiori difficoltà ad acquisire crediti formativi sono quelli di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica, di Ingegneria Industriale, che rimangono comunque in linea con il dato nazionale. Particolarmente critico è il valore dell'indicatore del 2016 per la laurea magistrale di Ingegneria Civile, crollato al 14,6% dal 34% che aveva nel 2014. Altri CdS nel 2016 hanno percentuali tra il 30% e il 50%, come la triennale in Ingegneria Civile (48,5%), la triennale in Ingegneria dell'informazione e organizzazione d'impresa ((32,4%), la magistrale in Ingegneria mecatronica e quella in Ingegneria dei materiali e della produzione.

A4. Durata degli studi

La durata del percorso formativo è misurata dall'indicatore iC02 – percentuale di laureati entro la durata normale del corso. Nel triennio in esame il dato complessivo di Ateneo è rimasto piuttosto stabile: dal 61,9% nel 2014, salito al 63,3% nel 2015 e ridisceso al 62,8% nel 2016. Questi valori sono costantemente superiori sia alla media nazionale (51% nel 2016) che a quella del Nord-Est (59,2%). Tra i dipartimenti spicca il valore particolarmente basso del Dipartimento di ingegneria Civile, Ambientale e meccanica in cui meno di un terzo si laurea entro la durata normale (29%), in linea con la media nazionale per queste discipline, ma costantemente inferiore al dato registrato nel Nord-Est per tutto il triennio. L'altro dipartimento con valori inferiori al 50% è Giurisprudenza dove solo il 38,1% si laurea entro la durata normale del corso. Benché la percentuale sia in crescita dal 30,7 del 2014, rimane comunque inferiore a quella dell'area geografica per tutto il triennio.

Analizzando i dati a livello dei singoli CdS risalta in negativo il dato della laurea a ciclo unico in Ingegneria edile-architettura, dove solo due studenti su cento si laureano entro la durata normale. Tale dato mostra una contrazione nei tre anni esaminati passando dal 9,7% del 2014 al 2,3% del 2016. La media nazionale oscilla tra il 26,1% nel 2014 al 19,5% nel 2016 e una media del Nord-Est che, nello stesso periodo è crollata dall'53,9% al 32,9%. I dati sembrano evidenziare una criticità sistemica dei corsi di architettura a livello nazionale, ma il dato di Trento appare particolarmente preoccupante. Il problema è ben noto agli organi di gestione della didattica nel Dipartimento, che stanno attuando misure per invertire la tendenza, anche per le lauree in Ingegneria civile e Ingegneria per l'ambiente e il territorio dove pure ci sono margini di miglioramento. Tra i CdS con percentuali più basse si trovano poi le lauree triennali in Beni culturali e in Interfacce e tecnologie della comunicazione, la laurea magistrale in Scienze storiche e le lauree magistrali del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale. Per gli altri corsi in ateneo il quadro è sostanzialmente positivo, e in alcuni casi molto positivo.

A.5 Mobilità internazionale degli studenti

Per analizzare la situazione della mobilità internazionale di studenti in uscita e ingresso si utilizzano gli indicatori iC10 (proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del Corso), iC11 (proporzione di laureati entro la durata normale del Corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero) e iC12 (percentuale di studenti iscritti al primo anno del Corso di Laurea e Laurea Magistrale che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero). L'analisi evidenzia che l'Ateneo ha globalmente ottime performance, con un trend positivo e in crescita sia nella percentuale di crediti acquisiti all'estero (l'indicatore iC10 varia dal 3,9% del 2014 al 6% del 2016) sia nella percentuale di laureati che hanno seguito corsi in sedi estere (l'indicatore iC11 varia dal 14,5% del 2014 al 22,1% nel 2016), attestandosi su valori nettamente superiori alle medie nazionali e Nord-Est.

Contribuiscono maggiormente al dato positivo dell'indicatore iC10 la Scuola di Studi Internazionali, il Centro Interdipartimentale Mente/Cervello e il Dipartimento di Economia e Management, ma valori superiori alla media di ateneo si registrano anche nella Facoltà di Giurisprudenza e nel Dipartimento di Ingegneria e Scienze dell'Informazione. L'indicatore iC11 mostra valori superiori alla media di ateneo in tutto il triennio per la Scuola di Studi Internazionali, il Centro Interdipartimentale Mente/Cervello e il Dipartimento di Economia e Management, il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale e la Facoltà di Giurisprudenza. La situazione a livello dei singoli CdS è molto variegata e di difficile lettura, in quanto i valori dell'indicatore sono soggetti a forti fluttuazioni da un anno all'altro.

La mobilità in ingresso, espressa dall'indicatore iC12, desta qualche preoccupazione. A livello di ateneo la percentuale di iscritti provenienti da sedi estere rimane superiore al dato nazionale e di area geografica, ma con una costante tendenza a diminuire, dal 9,0% nel 2014 al 5,3% nel 2016. Il calo è distribuito in modo quasi uniforme tra i dipartimenti, anche in quelli con maggior tradizione di attrattività internazionale e che offrono CdS in inglese. L'analisi più dettagliata dei dati per ciascun indicatore si trova nell'Allegato 2.2.

B. SOSTENIBILITA' DELL'OFFERTA FORMATIVA

B.1 Rapporto studenti-docenti

Il rapporto tra studenti iscritti e docenti, pesato per le ore di docenza (indicatore iC27), calcolato complessivamente sull'Ateneo per il triennio in esame, passa da 21,2 nel 2014, a 19,4 nel 2015, a 19,7 nel 2016. Questi valori sono sensibilmente inferiori alle medie nazionali e del Nord-Est, entrambe stabili intorno al 26%, e mettono in luce il buon rapporto numerico studenti-docenti esistente all'Università di Trento. Il numero di studenti per docente è particolarmente basso nel caso del Centro di Biologia Integrata, del Centro Mente/Cervello e della Scuola di Studi Internazionali. Nel primo caso, il valore dell'indicatore sembra convergere lentamente alla media dell'area geografica, mentre negli altri due casi va tenuto conto che si tratta di strutture interdipartimentali a cui i docenti afferiscono solo parzialmente, e che gestiscono solo corsi di secondo livello. Relativamente anomalo appare il dato del Dipartimento di Economia e Management e quello della Facoltà di Giurisprudenza, che nel 2016 si attestano su un rapporto dell'ordine rispettivamente di 15 e 20, corrispondente a circa di metà del valore medio nazionale e di area. Una valutazione accurata richiederebbe però un'analisi della didattica erogata al di fuori del Dipartimento di afferenza.

B.2 Eventuali criticità nel mantenimento delle soglie minime di personale docente previste dalle norme sull'accreditamento

Non sono previste criticità nel mantenimento delle soglie minime di personale docente per i CdS dell'Ateneo.

B.3 Previsioni di pensionamento nei successivi 3-5 anni e analisi di possibili future criticità

L'Ateneo ha predisposto un piano di pensionamenti fino al 2022 riportato nella tabella. Il numero dei pensionamenti previsti oscilla fra gli 11 (nel 2018) e 38 (tra il 2019 e 2022), con un numero totale pari a 49 (circa 10 per anno). Visto che l'Ateneo sta procedendo con regolarità i piani di reclutamento di ricercatori e professori, non si prevedono criticità.

B.4 Presenza e qualità di attività di didattica integrativa

Su un totale di 104.890 questionari per la rilevazione della qualità della didattica compilati, 47.624 (45,4%) riportano una risposta alla domanda D08 ("Le attività didattiche integrative ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?"). Complessivamente l'87,2% delle risposte erano relative alle categorie "Più sì che no" e "Decisamente sì", e il 46,8% era relativa alla sola categoria "Decisamente sì". Per ulteriori dettagli e analisi più fini si rimanda alla sezione relativa alla valutazione della didattica.

C. COERENZA TRA DOMANDA DI FORMAZIONE, OBIETTIVI FORMATIVI E RISULTATI DI APPRENDIMENTO

C.1 Formulazione e accertamento degli obiettivi

I rapporti di riesame, le relazioni delle Commissioni Paritetiche e le schede SUA dei CdS evidenziano un'attenzione adeguata agli esiti occupazionali dei propri laureati e al collegamento della formazione universitaria con il mondo del lavoro. Negli ultimi anni il Nucleo di Valutazione ha sollecitato i coordinatori dei CdS e gli organi competenti affinché le consultazioni delle parti interessate venissero svolte con maggiore frequenza e regolarità. Dalla lettura delle schede SUA-CdS 2018-19 appare come questa sollecitazione sia stata in buona parte recepita.

C.2 Tassi di occupazione dei laureati magistrali

Il tasso di occupazione dei laureati magistrali ad un anno dalla laurea manifesta una notevole variabilità sia a livello di dipartimento, sia a livello di corso di laurea.

Con riferimento al primo profilo, si conferma l'elevato tasso di occupazione (mediamente tra l'85% ed il 95%) dei laureati del Dipartimento di Economia e Management, dei Dipartimenti di Ingegneria Industriale, Ingegneria e Scienze dell'informazione e Ingegneria Civile, ambientale e meccanica e, infine, dei dipartimenti di Matematica e Fisica. Più contenuti sono i tassi di occupazione che si registrano per i laureati della Scuola di Studi Internazionali (74,2%), e per i laureati dei Dipartimenti di Lettere e Filosofia (80% circa, ma con due corsi di studio al 58,3% ed al 75,9%) e di Sociologia e Ricerca Sociale (80% circa, ma con un corso di studio al 52,2%). Necessariamente a parte vanno considerati i laureati di Giurisprudenza e quelli provenienti dal Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive. Per costoro, i tassi di occupazione particolarmente bassi sono in parte attribuibili alle attività obbligatorie di tirocinio e praticantato abilitanti alle professioni.

Nella cornice generale di riferimento poc'anzi delineata, si registra una considerevole variabilità dei tassi di occupazione all'interno di ogni dipartimento; tale variabilità tende a divenire più marcata nei dipartimenti in cui si registrano tassi di occupazione medi inferiori. È questo il caso del Dipartimento di Lettere e Filosofia e di quello di Sociologia e Ricerca Sociale. Per il primo risalta il tasso di occupazione ad un anno del corso di laurea in Filosofia e Linguaggi della Modernità (58,3%). Si tratta di un valore particolarmente basso sia se si considerano i tassi di occupazione di tutti i corsi dell'ateneo, sia in riferimento agli altri corsi del Dipartimento di Lettere e Filosofia, per i quali il tasso di occupazione medio, lo si ripete, è prossimo all'80%. Una menzione a parte è necessaria per il corso di studi in Filologia e Critica Letteraria dove lo scorso anno il dato degli occupati ad un anno era il 65,9% mentre quest'anno il

CdS in parola è cresciuto poco meno di 15 punti percentuali. Un altro caso relativamente anomalo sotto il profilo quantitativo emerge per il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, dove il corso di laurea Sociologia e Ricerca Sociale mostra un tasso di occupazione a un anno dalla laurea nettamente inferiore a quello fatto registrare dagli altri corsi di laurea (52,2%). I due Centri (CIBIO e CIMEC) presentano entrambi valori bassi del tasso di occupazione ad un anno dalla laurea. Si tratta, rispettivamente, delle seguenti percentuali: 68,4% e 61,5%. Per contro, a tre anni dalla laurea (cioè per i laureati del 2014) si osserva la piena occupazione.

I tassi di occupazione tendono naturalmente a crescere, salvo fluttuazioni statistiche legate alle diverse coorti di riferimento, quando si misura l'occupazione ad un intervallo temporale crescente dalla laurea. Tale crescita, che riguarda tutti i Dipartimenti e la gran parte dei corsi di laurea è tendenzialmente più marcata per i corsi che ad un anno dalla laurea mostravano i tassi di occupazione inferiori. In conseguenza di ciò, pur permanendo marcate differenze sia a livello di Dipartimenti, sia di corsi di laurea, si registra una maggiore omogeneità nei tassi di occupazione a tre anni rispetto a quella riscontrabile ad un anno dalla laurea. Come è ragionevole attendersi, gli incrementi tra i tre e i cinque anni sono più contenuti di quelli registrati tra il primo ed il terzo anno, con alcune flessioni ed arretramenti, la cui spiegazione va probabilmente attribuita a ragioni di carattere congiunturale.

Confrontando i tassi di occupazione dei laureati dell'ateneo con quelli del Nord-Est Italia e con quelli nazionali emerge una tendenziale e significativa migliore occupabilità dei laureati trentini rispetto a quelli del Nord-Est e di questi rispetto a quelli del resto d'Italia. Questo risultato riguarda soprattutto i dipartimenti di Economia e Management per i quali la tendenza è marcata su tutti gli orizzonti temporali considerati. Per gli altri dipartimenti si registrano uno o più corsi di laurea in cui le differenze tra i tassi di occupazione con il Nord-Est ed il resto d'Italia sono meno marcate o in qualche caso mettono in evidenza una minor occupabilità dei laureati rispetto al Nord-Est o al resto d'Italia. È questo il caso del corso di laurea in Sociologia e Ricerca Sociale offerto dal dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale e del corso di laurea in Filosofia e Linguaggi della Modernità del Dipartimento di Lettere e Filosofia.

C.3 Occupazione al termine della laurea triennale

L'analisi dei dati relativi all'occupazione dei laureati triennali deve tener conto del fatto che nella maggior parte dei CdS la tendenza degli studenti è quella di continuare gli studi in corsi di secondo livello. Di conseguenza, il numero di laureati che trovano lavoro ad un anno dalla laurea è basso e, se espresso in percentuale sui numero di laureati, è soggetto a forti fluttuazioni da un anno all'altro. I dipartimenti nei quali la percentuale di studenti che continuano nella laurea magistrale rimane costantemente superiore al 60% sono quelli di Fisica, di Matematica, di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica, di Ingegneria Industriale e del CIBio. Le percentuali più basse si trovano nei dipartimenti di Sociologia e Ricerca Sociale, di Lettere e Filosofia e di Psicologia e Scienze Cognitive. Guardando la percentuale di studenti che hanno un'occupazione a un anno dalla laurea triennale, non essendo iscritti alla magistrale, si trovano dati relativamente alti per i dipartimenti di Economia e Management, di Ingegneria e Scienze dell'Informazione, e di Sociologia e Ricerca Sociale.

C.4 Grado di soddisfazione espresso dai laureati

Il grado di soddisfazione dei laureati magistrali non rispecchia interamente la distribuzione dei tassi di occupazione commentati prima. Si registrano, infatti, i livelli maggiori di soddisfazione nel Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale (con voti positivi superiori al 92% e giudizi nettamente positivi variabili tra il 41% e il 50%); a seguire si colloca il Dipartimento di Ingegneria e scienza dell'Informazione (con giudizi positivi tra il 92% e il 97% e nettamente positivi tra il 37% ed il 43%). All'opposto, i giudizi meno favorevoli sono espressi dai laureati del dipartimento di Economia e management. In particolare si segnalano il corso di studi in Economics, in cui i laureati soddisfatti sono il 72,7% e quelli nettamente soddisfatti solo il 18% e il corso di studi in EMBS, con il 73,3% di soddisfatti e con il 13.3% di totalmente soddisfatti.

Tra i laureati triennali, il grado di soddisfazione per il percorso di studi svolto è più elevato (in media) di quello dei laureati magistrali e soprattutto è decisamente più uniforme tra tutti i corsi di laurea di tutti i dipartimenti con le eccezioni del corso in Studi storici e filologico-letterari del Dipartimento di Lettere e Filosofia, del corso in Interfacce e tecnologie della comunicazione del Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive e del corso in Ingegneria per l'ambiente e il territorio del dipartimento di ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica. Per tali corsi si registra un

gradimento inferiore rispetto all'andamento medio degli altri corsi.

Alla domanda relativa alla eventuale re-iscrizione allo stesso corso di studio dell'ateneo proposta nel questionario somministrato da AlmaLaurea, per quanto riguarda le lauree triennali spiccano in positivo i corsi di studio in Scienze e Tecnologie Biomolecolari del CIBIO (84,5%), in Gestione Aziendale del Dipartimento di Economia e Management (79,2%) e il corso in Servizio Sociale del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale (91,1%); per contro, emergono in negativo i corsi di studio in Ingegneria per l'ambiente e il territorio del Dipartimento di ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica (58,5%), il corso di Studi in Beni Culturali proposto dal Dipartimento di Lettere e Filosofia (62%) e il corso in Ingegneria dell'informazione e organizzazione d'impresa del Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'informazione.

Per quanto riguarda le lauree magistrali alla domanda "Si re-iscriverebbe allo stesso corso dell'Ateneo", il 96,2% si re-iscriverebbero al corso di studio in Legislazione di Impresa del Dipartimento di Economia e l'89,7% al corso di studio in Biotecnologie cellulari e molecolari del CIBio. In controtendenza i corsi di studio in Ingegneria edile Architettura del dipartimento di ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica (47,8%), il corso di studi in Economics del Dipartimento di Economia e management (45,5%) e il corso in Sociologia e ricerca sociale del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale (50%).

D. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO

I servizi a rivolti agli studenti e funzionali allo svolgimento del loro percorso formativo in Ateneo sono coordinati per la maggior parte dalla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti e ciò in attuazione all'assetto organizzativo della struttura gestionale dell'Università di Trento. In questa relazione si esamino in particolare i servizi relativi alla gestione delle carriere degli iscritti, l'orientamento in entrata, il tutorato generale, gli stage curriculari, l'orientamento in uscita/placement, la mobilità in uscita/entrata e il Centro Linguistico di Ateneo. Oltre ai questi, vanno ricordati tutti i servizi erogati dal Sistema bibliotecario di Ateneo.

Al fine di misurare la soddisfazione degli studenti riguardo ai servizi erogati, nel maggio 2018 è stata condotta l'indagine riguardo la soddisfazione sui servizi. In particolare sono stati somministrati a studenti e studentesse iscritti ai CdS di I e II livello i questionari progettati dall'Osservatorio sulle carriere formative e i destini professionali degli studenti dell'Ateneo, sotto la supervisione scientifica del prof. Ivano Bison. Complessivamente sono stati compilati 3.927 questionari, che corrispondono a un tasso di risposta da parte della popolazione studentesca invitata alla compilazione pari a circa il 24%. Al riguardo, si precisa che i tassi di risposta relativi ad alcuni item risultano bassi, in quanto gli stessi sono stati precedentemente filtrati attraverso la domanda circa l'effettiva fruizione del servizio indagato (ad es. servizio di tutorato di Ateneo).

Nel complesso delle risposte disponibili, i questionari offrono un quadro variegato, con punte di soddisfazione elevata e aspetti critici da tenere sotto controllo. Nel 2018 mancano i dati relativi alla soddisfazione sull'apprendimento linguistico, che nel 2016 registrava una certa insoddisfazione per l'orario di apertura degli uffici e il reperimento di informazioni e documenti sulla pagina web. Questi e altri aspetti del CLA dovrebbero essere monitorati con continuità. Infine, tra tutte le domande del questionario spicca l'insoddisfazione diffusa (2/3 dei rispondenti) per la mancanza di aree dove poter consumare i pasti.

Nel seguito analizziamo i servizi più in dettaglio, basandoci anche su alcuni dati elaborati al fine della redazione del Piano integrato 2018/2020, in particolare quelli relativi a volumi gestiti e dotazione di TPE per i diversi servizi/ambiti, riportati nell'allegato 2.3 assieme alle risposte ai questionari.

D.1 Gestione delle carriere

I servizi di segreteria dedicati agli studenti sono erogati tramite le unità organizzative della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti. In particolare, presso ogni Polo didattico sono presenti unità organizzative in funzione della logistica delle Sedi nelle quali si svolgono i corsi di studio. Il supporto agli studenti è garantito tramite gli Uffici Offerta formativa e supporto studenti collocati rispettivamente: 2 presso il Polo Città, 2 presso il Polo Collina, 1 presso il Polo Rovereto. Gli organici presenti negli uffici espressi in termini di Time Person Equivalent (TPE, calcolati al 31.12.2017) sono indicati

nella prima tabella dell'allegato 2.3 e sono messi in relazione ai principali indicatori di volume gestiti dagli uffici.

L'ateneo non dispone di uno strumento di misurazione dei tempi di svolgimento delle procedure sottostanti ai servizi dedicati agli studenti e pertanto non è possibile determinare l'adeguatezza dei relativi tempi di svolgimento. Per quanto riguarda le principali procedure connesse allo svolgimento del percorso formativo degli studenti, l'ateneo dichiara quali sono i tempi massimi di svolgimento; queste informazioni sono riportate sul portale di ateneo <http://www.unitn.it/ateneo/1117/direzione-didattica-e-servizi-agli-studenti>.

Nell'indagine condotta nel 2018, agli studenti sono state poste domande in merito ai servizi di segreteria, al supporto alla mobilità internazionale, al portale informativo per gli studenti nel sito web di Ateneo, al sistema Esse3 e alla Biblioteca. L'indice di soddisfazione, misurato contando le risposte positive rispetto al totale delle risposte fornite, è generalmente alto. Entrando nello specifico di ciascun settore, la situazione è riassumibile come segue.

- **Segreteria studenti.** Le valutazioni positive riguardano l'accessibilità al supporto studenti via e-mail (83,4% di soddisfatti), la completezza delle informazioni ricevute (81,1%), la disponibilità e competenza del personale (85,1%) e la capacità di risolvere problemi (82,1%). Molto critica è invece la valutazione degli studenti per l'accesso al front office (solo il 67% di soddisfatti), il livello di comfort dei locali d'attesa (63,2) e l'orario di apertura, dove gli insoddisfatti superano i soddisfatti (42,3%). Questo è uno dei dati peggiori di tutto il questionario sui servizi, parzialmente compensato da un aumento di soddisfazione del 7% rispetto al 2016.
- **Mobilità internazionale.** Alle tre domande relative a "Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti che riguardano le pagine del sito web di Ateneo dedicate alla mobilità internazionale?" circa un quarto dei rispondenti si è dichiarato insoddisfatto, ma il numero degli insoddisfatti si è comunque ridotto significativamente rispetto al 2016. Sostanzialmente positive, con oltre l'80% di soddisfatti, risultano le risposte in merito alla completezza delle informazioni ottenute tramite gli uffici, la disponibilità e la competenza del personale e la capacità di risolvere problemi. Il punto debole degli uffici risulta essere, nella percezione degli utenti, l'orario di apertura, con un marcato calo del grado di soddisfazione dal 56% del 2016 al 45% del 2017.
- **Sito web.** I questionari mettono in luce alcuni aspetti critici del sito web, sia a livello di ateneo che di singoli corsi di studio. Se per un verso viene apprezzata la chiarezza del linguaggio e la ricchezza di contenuti, con percentuali di soddisfatti dell'ordine dell'80%, minore è l'apprezzamento per l'interfaccia grafica e la semplicità d'uso, e decisamente più basso quello relativo alla facilità di reperimento di informazioni e documenti, dove le risposte positive sono solo il 61,4% per i siti dei corsi di studio e il 54,5% per il portale di ateneo, in linea con la rilevazione del 2016.
- **Esse3.** Dall'analisi delle risposte appare evidente che le procedure per la compilazione dei piani di studio in Esse3 non sono ottimali. Il 36,3% dei rispondenti ritiene che le regole di compilazione non siano espresse in modo chiaro e il 33,8% ritiene che la procedura non sia semplice. Questi dati sono sostanzialmente costanti nel tempo. Una certa insoddisfazione viene espressa anche per le procedure e la modulistica on-line (29,3% di insoddisfatti) e il reperimento di informazioni e documenti (34,5%), ma in questi casi si nota un discreto miglioramento rispetto al 2016, rispettivamente del 4% e del 6%. Molto positivamente viene percepito l'uso di Esse3 per la consultazione del libretto, l'esito degli esami, la stampa dei bollettini, con una soddisfazione superiore al 90%. Al contrario, una quota significativa di studenti si lamenta del questionario per la valutazione dei corsi, con il 39,5% di insoddisfatti, e delle difficoltà di navigazione con dispositivi differenti, quali tablet e smartphone, con il 39,1% di insoddisfatti, anche se in quest'ultimo caso l'insoddisfazione è in lieve calo rispetto al 2016.

D.2 Servizi di orientamento e assistenza in ingresso e in itinere.

Le attività di Orientamento in ingresso dell'Università vengono promosse e coordinate da un tavolo per l'orientamento, istituito a partire dal 1999. Il tavolo attuale è composto da un docente delegato per ogni Dipartimento/Centro (14 in totale), da tre docenti della scuola secondaria di secondo grado distaccati presso l'Ateneo, dal personale amministrativo del servizio orientamento ed è coordinato dai due delegati del Rettore per l'orientamento. Nel 2015 è stato inoltre costituito l'organismo di raccordo per la Formazione Insegnanti e i Rapporti con la Scuola

(F.I.R.S.), che coordina l'attivazione e la gestione delle iniziative dell'Ateneo nell'ambito della formazione iniziale e in servizio degli insegnanti.

Le attività di orientamento in ingresso sono rivolte principalmente agli studenti della scuola secondaria superiore e si riconducono sostanzialmente a due linee strategiche: Iniziative informative, volte a far conoscere l'offerta formativa dell'Ateneo, le strutture, i servizi, compresi quelli riguardanti il diritto allo studio (erogati dall'Opera Universitaria); iniziative orientative, volte a un approfondimento tematico/disciplinare utile a riflettere sulla scelta universitaria.

Della prima linea strategica fanno parte iniziative quali:

- *Porte Aperte: hanno luogo nei mesi di ottobre/novembre, febbraio e prevedono presentazioni dei corsi di laurea e dei servizi e visite alle strutture dell'Ateneo. Questi momenti sono valorizzati dalla possibilità di confronto con i docenti e gli studenti universitari ("orientatori") che abitualmente collaborano alle attività di orientamento.*
- *Orienta estate: si svolge nel periodo estivo e si articola in incontri di presentazione dei corsi di laurea in giornate diverse per Dipartimento/Centro e la possibilità di richiedere colloqui individuali su appuntamento.*
- *Presentazioni nelle scuole: consistono in incontri, della durata minima di due ore, effettuati da un "team integrato", generalmente composto da un membro dello staff del servizio e da un gruppo di studenti universitari orientatori. Negli incontri vengono illustrati l'offerta formativa dell'ateneo, le opportunità di studio e stage all'estero, i servizi per il diritto allo studio dell'Opera Universitaria e gli altri servizi dell'Università, le attività culturali e sportive e in generale l'approccio alla vita universitaria. Ampio spazio viene dato alle domande e più in generale all'interazione con gli studenti. Questa iniziativa raggiunge soprattutto la popolazione studentesca del trentino e delle province limitrofe (Bolzano, Verona, Brescia, Belluno, Vicenza, Treviso, Mantova).*
- *Partecipazioni a Fiere e Saloni nazionali di orientamento: solitamente l'ateneo partecipa ai più importanti eventi a livello nazionale. Si tratta di manifestazioni organizzate da enti fieristici, in collaborazione con amministrazioni pubbliche locali (Comuni, Province o Regioni) o nazionali (per esempio, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca, Ministero del Lavoro e Previdenza Sociale) e con il patrocinio di associazioni di settore (per esempio, la CRUI, l'Associazione Nazionale Dirigenti e Alte Professionalità della Scuola, l'Associazione per la Formazione alla Direzione Aziendale, AlmaLaurea, l'Associazione Europea per la Formazione Professionale).*

Della seconda linea strategica fanno parte iniziative quali:

- *Pensa Trasversale: proposta rivolta a un gruppo di circa 70 studenti selezionati delle classi quinte e dedicata all'esplorazione multidisciplinare e trasversale di un aspetto della realtà: 14 docenti, ognuno appartenente ad una diversa struttura accademica dell'Ateneo, propongono 14 diversi approfondimenti su un unico tema. Pensa Trasversale si svolge in genere a fine ottobre/inizio novembre, dura due giorni.*
- *Orientamat: il progetto, nato nel 2001 a cura del Laboratorio di Didattica e Comunicazione della Matematica, si propone di creare le condizioni per il miglioramento della preparazione matematica degli studenti che entrano all'università. Il progetto prevede la realizzazione, in collaborazione con numerosi Istituti Scolastici, di percorsi di autovalutazione delle conoscenze matematiche, la formazione degli insegnanti coinvolti e la produzione di materiali (www.science.unitn.it/orientamat/).*
- *Piano Nazionale Lauree Scientifiche: consiste nella realizzazione di laboratori e altre attività per gli studenti di scuole secondarie di II grado, che hanno così significative opportunità di sviluppare migliori conoscenze, atteggiamenti e motivazioni per la scienza. Il progetto, avviato nel 2005, coinvolge in particolare i Dipartimenti di Fisica e di Matematica.*
- *Seminari tematici: si tratta di un ventaglio di lezioni della durata di circa due ore ciascuna, tenute da docenti e ricercatori, rivolte a studenti delle classi IV e V per approfondire tematiche già trattate in classe o per scoprire ambiti nuovi e specifici degli studi accademici. Le tematiche affrontate coprono le aree disciplinari presenti in Ateneo. I seminari vengono svolti su richiesta degli Istituti presso le scuole ma anche in Ateneo (spesso integrati con ulteriori attività di orientamento).*

- *Settimana estiva di orientamento: si svolge in collaborazione con la Libera Università di Bolzano ed è rivolta a un centinaio di studenti di classe IV, selezionati in tutta Italia. Gli ammessi all'iniziativa partecipano a lezioni tenute da docenti universitari, incontrano esponenti delle professioni e della cultura, sperimentano la vita da universitari, conoscono la cultura dei territori sedi dei due atenei. L'iniziativa, oltre ad avere finalità formative, vuole fornire agli studenti strumenti e metodi di analisi e riflessione critica per una scelta più consapevole e informata degli studi universitari.*

Tutte le attività di orientamento vengono promosse attraverso due principali strumenti:

- *Pagine web dedicate: un portale dedicato all'orientamento, <http://orienta.unitn.it/> composto da quattro sezioni in cui si illustrano le principali iniziative di orientamento, viene presentata l'offerta formativa, vengono sottolineati i punti di forza dell'ateneo e infine viene data visibilità a quanti in Ateneo si occupano operativamente e strategicamente di questo tema.*
- *Newsletter: strumento a cadenza mensile con il quale vengono presentate le iniziative di interesse per i futuri studenti, attingendo a contenuti che sono presenti sul portale di ateneo e in particolare all'interno di UniTrentoMAG. Gli interessati possono iscriversi e, sempre in completa autonomia, decidere di cancellarsi dalla Newsletter.*

Le attività di orientamento e tutorato in itinere si possono distinguere in due tipologie generali: attività svolte da studenti-tutor e attività svolte da docenti o altro personale qualificato. Nella prima tipologia sono presenti le seguenti attività di tutorato (<http://www.unitn.it/servizi/338/tutorato>), strutturate in due forme: il tutorato generale, che consiste in orientamento ed accompagnamento nell'accesso al percorso universitario, nel supporto per l'accesso ai servizi e alle procedure amministrative dei Dipartimenti, dell'Ateneo e dell'Opera Universitaria, nel supporto rivolto agli studenti internazionali anche in lingua straniera; il tutorato in aree disciplinari specifiche che consiste nel sostegno relativo ai contenuti disciplinari del primo anno.

Nella seconda tipologia rientrano le attività di supporto e assistenza alle scelte dei percorsi e della carriera universitaria svolte dai docenti tutor all'interno dei Dipartimenti, nonché il servizio di consulenza psicologica. Quest'ultimo consiste in uno spazio di ascolto e di sostegno per prevenire e gestire problematiche di tipo psicologico durante tutto il percorso universitario, allo scopo di migliorare il rendimento nello studio e la qualità della vita universitaria (<http://www.unitn.it/studente/servizi/consulenza-psicologica>).

Tra le attività di orientamento e tutorato in itinere è da segnalare infine anche il servizio agli studenti con disabilità o bisogni speciali (<http://www.unitn.it/studente/servizi/supporto-disabili>). Studentesse e studenti con disabilità e/o bisogni speciali, possono usufruire di un tutorato specializzato, che viene effettuato in collaborazione con i docenti delegati per la disabilità presenti nelle diverse strutture, il cui obiettivo è quello di garantire loro pieno rispetto della dignità umana e la più ampia integrazione possibile nell'ambiente di studio e di vita universitaria.

Dall'indagine condotta nel 2018 risulta che l'indice di soddisfazione per i servizi di tutorato di Ateneo è piuttosto elevato, attestandosi al 84,3% di risposte positive per il tutorato generale e il 78,5% per il tutorato di area disciplinare.

D.3 Supporto ai tirocini, alla formazione all'estero, alla mobilità internazionale e l'orientamento in uscita

La gestione degli aspetti amministrativi e procedurali dei tirocini curriculari e post laurea è affidata all'Ufficio Job Guidance dell'Ateneo. Nello specifico il servizio punta a informare studenti e neolaureati in merito alle modalità di individuazione della struttura ospitante gestendo la bacheca on line delle offerte di tirocinio da parte di aziende partner, aiuta studenti e studentesse nella scrittura di una candidatura efficace, predisponde la necessaria documentazione per l'avvio dell'esperienza, monitora il buon andamento dei tirocini e supporta, in fase di chiusura, nel riconoscimento dei crediti formativi e/o nella messa in trasparenza delle competenze acquisite. Per quanto riguarda la definizione dei contenuti e degli obiettivi formativi del Progetto di tirocinio, l'assistenza viene fornita direttamente dai docenti dei

Dipartimenti/Centri che svolgono il ruolo di tutor di tirocinio.

I servizi connessi ai tirocini all'estero, finanziati dalla Commissione europea tramite il programma Erasmus+, sono invece gestiti dallo Staff per l'internazionalizzazione presente in ciascun Polo in collaborazione con l'Ufficio Supporto Programmi Europei e Mobilità Internazionale. Nello specifico vengono svolte le attività relative alle selezioni degli studenti e alla compilazione del Learning Agreement per Traineeship nel quale viene stabilito il programma di tirocinio da seguire e le modalità di riconoscimento delle attività svolte durante la mobilità. Sulla base del Traineeship Certificate fornito dall'ente ospitante, si procede, nel caso degli studenti, al riconoscimento formale in carriera del tirocinio svolto all'estero.

L'università di Trento offre numerose opportunità di studio, ricerca e tirocinio all'estero grazie ad una consolidata rete di collaborazioni internazionali che consentono agli studenti e dottorandi dell'ateneo di partecipare a progetti di mobilità internazionale. Gli studenti accedendo alla pagina del Portale

<http://www.unitn.it/outgoing/24483/calendario-dei-bandi-di-mobilita-internazionale> hanno a disposizione il calendario completo di tutte le opportunità per partecipare ad un programma di mobilità internazionale. Da qui è possibile presentare candidatura a tutte le opportunità di studio, ricerca e tirocinio all'estero a seconda del proprio profilo e della tipologia di attività che si intende svolgere durante la mobilità. Sono riportate inoltre le informazioni sulla destinazione, sulla durata e sull'eventuale contributo finanziario a supporto dell'esperienza all'estero. Agli studenti in mobilità in uscita vengono forniti diversi servizi sia di supporto per le questioni relative al soggiorno all'estero e al programma di studio, sia formativi attraverso l'offerta di corsi di lingue straniere. Particolare attenzione viene dedicata inoltre al processo di definizione del Learning Agreement, documento fondamentale su cui si basa il periodo di studio all'estero.

Per gli studenti in mobilità in ingresso l'Università di Trento mette a disposizione un servizio di accoglienza che dà supporto nelle procedure per l'ammissione al programma di studio e, ove richiesto dalla normativa vigente, nella documentazione necessaria per il soggiorno in Italia. Il servizio svolge attività di supporto e assistenza agli studenti stranieri durante la loro permanenza presso Unitn non solo per quanto riguarda aspetti amministrativi, ma anche tramite iniziative interculturali per favorire la socializzazione (<http://www.unitn.it/en/incoming>). I succitati servizi sono gestiti all'interno di ogni Polo didattico tramite unità organizzative, coordinate dalla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti che garantiscono supporto agli studenti che svolgono periodo di studio all'estero, agli studenti di altri atenei presenti in qualità di Exchange students, nonché agli studenti internazionali reclutati in qualità di degree seeking.

UniTrento supporta laureandi e neolaureati nella transizione al mondo del lavoro e nelle scelte professionali, principalmente attraverso tre tipologie di attività organizzate dall'ufficio Job Guidance: la formazione (su competenze pratiche e operative spendibili nel mercato del lavoro e sui temi della ricerca del lavoro), l'orientamento professionale e la conoscenza del mercato del lavoro (<http://stage-placement.unitn.it/studenti/job-guidance>).

Viene inoltre favorito l'incontro domanda-offerta sia attraverso l'organizzazione di Presentazioni aziendali, dove i giovani possono incontrare in modo diretto e informale le aziende, valutare le job position e i percorsi di carriera, sia attraverso Assessment aziendali per una prima fase di vera e propria selezione con prove e test, sia attraverso Career day. Viene inoltre gestita una bacheca on line di offerte di lavoro, segnalate direttamente dalle aziende o tramite l'Ufficio Job Guidance. Le aziende infine possono, previo accreditamento, accedere ai CV on line dei laureandi e dei laureati degli ultimi 12 mesi, contattando in autonomia quelli di interesse.

Analizzando le domande del questionario, rispetto a "quanto sei soddisfatto del Servizio di Job Guidance", si può osservare come l'81,6% degli studenti che hanno utilizzato il servizio risultano soddisfatti per la formazione ricevuta e l'86,8% per le attività a cui hanno partecipato, con un incremento dell'ordine del 10% rispetto all'anno precedente. Un incremento ancora maggiore si registra nel grado di soddisfazione relativamente alla possibilità di valorizzare le proprie competenze, dove le risposte positive passano dal 64,2% al 79,3%. Stabile e più bassa (61,5%) rimane la soddisfazione per la quantità delle offerte di stage e lavoro. Tra coloro che hanno svolto tirocini e stage il giudizio è sostanzialmente positivo, specie per il livello di formazione ricevuta, con l'86,4% di risposte positive e un incremento del 12% rispetto al 2016, il grado di autonomia sul lavoro (86,4%) e l'utilizzo delle conoscenze acquisite nel corso di studio (85,4%, con un incremento del 18% rispetto al 2016). Viene molto apprezzata la disponibilità e competenza del personale (88,5%) e la capacità di risolvere problemi (87,4%); decisamente meno graditi sono gli orari di apertura degli uffici con un numero di insoddisfatti significativo (35,6%) e in crescita del 3,3% dal 2016.

D.4 Biblioteca

Circa tre quarti (74,8%) degli studenti sono soddisfatti degli spazi adibiti allo studio (posti a sedere etc.). Il dato è sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. Complessivamente le risposte ai quesiti relativi alla biblioteca sono positive, con valori tra l'80% e il 90% di soddisfatti. Particolarmente apprezzata è la competenza e la disponibilità del personale (89,9%), ma questa è una costante in tutti i servizi. Gli studenti valutano positivamente il funzionamento della rete wireless (86,3%), la consultazione delle banche dati on-line (87,1%), il prestito e la consultazione di libri e riviste cartacei/e (91,1%). Una soddisfazione tendenzialmente minore si registra per il reperimento di informazioni e documenti dal sito web della biblioteca (75%) e l'aspetto grafico del sito (69,8%).

Documenti allegati:

- Allegato 2.1 Relazione_CdS.pdf [Inserito il: 11/10/2018 11:50]
- Allegato_2.3_servizi.pdf Tabelle servizi [Inserito il: 12/10/2018 12:20]
- Allegato 2.2 - tabelle_indicatori.pdf tabelle indicatori [Inserito il: 16/10/2018 11:55]

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

Il Nucleo di Valutazione in questa relazione fa una riflessione sulle modalità di analisi, monitoraggio e valutazione interna della ricerca adottati dall'Università di Trento sia a livello centrale che di strutture periferiche (dipartimenti e centri).

L'analisi prende come anno di riferimento il 2017.

La relazione è allegata.

Documenti allegati:

- Relazione ricerca.pdf [Inserito il: 05/11/2018 09:40]

4. Strutturazione delle audizioni

Il Nucleo di Valutazione negli scorsi anni ha svolto le visite in tutti i dipartimenti e analizzato tutti i corsi di studio dell'Ateneo.

Nel corso del 2018 il Nucleo ha analizzato tutte le schede di monitoraggio annuale, tutte le relazioni delle commissioni paritetiche i rapporti di riesame. Al termine di tale esame analitico, il Nucleo ha scritto una relazione con le proprie valutazioni in merito ai processi di assicurazione della qualità dei singoli corsi (Allegato 4.1).

Il 28 marzo 2018 il Nucleo ha incontrato il Presidente del Consiglio degli studenti e una nutrita delegazione della rappresentanza studentesca nelle varie commissioni paritetiche e nei gruppi del riesame. La delegazione copriva quasi tutte le strutture accademiche dell'Ateneo. In quell'occasione il Presidente del Consiglio degli studenti ha dato

informazioni in merito al rapporto sullo stato della didattica in Ateneo, articolata per Dipartimenti, in fase di redazione a cura del Consiglio. Tale relazione si basa sull'ascolto dei componenti delle commissioni paritetiche rispetto ai punti di forza e di debolezza dell'attività svolta dalle commissioni. Il Nucleo di Valutazione ha preso atto dell'esistenza del rapporto e ha chiesto che venga inviata una copia anche allo stesso Nucleo per farla propria (allegato 4.2).

Dall'ascolto degli studenti sono emersi elementi molto positivi. Numerose commissioni paritetiche svolgono un lavoro improntato a una vera pariteticità e portano utili contributi alla gestione dei processi di AQ della didattica, determinando azioni correttive sull'offerta formativa. In qualche sede le commissioni predispongono propri questionari per la raccolta delle opinioni degli studenti sullo stato della didattica. In alcune strutture accademiche vengono organizzate assemblee aperte con tutti gli studenti, per raccogliere informazioni in merito a eventuali problematiche riscontrate, proposte di miglioramento o richieste di intervento. Una tipica problematica che le commissioni si trovano ad affrontare, specie nei dipartimenti tecnico-scientifici, è l'adozione di misure per evitare gli ostacoli incontrati dagli studenti nei primi esami a causa di una preparazione iniziale diversificata e non sempre adeguata. Nelle strutture più piccole il rapporto studenti-docenti è più fluido e l'adozione di misure correttive più agevole, mentre in alcune delle strutture più grandi la partecipazione degli studenti alle attività di AQ appare meno efficace.

Il problema di maggior rilievo si riscontra in un solo Dipartimento e riguarda la composizione e la gestione della CPDS. Da quanto emerso nella riunione, la commissione non è realmente paritetica; agli studenti viene spesso sottoposta una documentazione precompilata, elaborata da un docente con il supporto dello staff amministrativo, che riveste un ruolo attivo nei lavori della commissione; la discussione è stabilita da un ordine del giorno non concordato con tutti i componenti della commissione e la sensazione della rappresentanza studentesca è che il proprio ruolo non sia adeguatamente valorizzato. Per tale ragione il Nucleo ha deciso di visitare nuovamente il Dipartimento Facoltà di Giurisprudenza per incontrare tutte le componenti che si occupano di assicurazione di qualità. La visita è stata effettuata il 17 settembre 2018 ed è stata utile per mettere a fuoco i problemi riscontrati e promuovere un clima di fattiva collaborazione.

Altro Dipartimento che il Nucleo intende visitare nuovamente è quello di Economia e Management per verificare se siano stati fatti miglioramenti rispetto alla visita svoltasi nel 2016. Tale visita è stata pianificata per il 7 dicembre 2018.

Documenti allegati:

- Allegato 4.1 Relazione_CdS.pdf [Inserito il: 24/09/2018 08:32]
- allegato 4.2 Relazione didattica studenti.pdf [Inserito il: 24/09/2018 08:32]

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

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

Il questionario è riconosciuto come una delle fonti informative per individuare i punti di forza e di debolezza utili al miglioramento continuo della qualità dei corsi di studio.

2. Modalità di rilevazione

Sono state effettuate le seguenti attività:

a. caricamento in ESSE3 dei contenuti dei questionari per studenti frequentati e non frequentanti a cura dell'Ufficio Studi. Per tutte le domande, ad eccezione della sezione "suggerimenti", è stata inoltre prevista l'obbligatorietà della risposta;

b. individuazione da parte delle strutture accademiche dei moduli di insegnamento (una o più unità didattiche dello stesso insegnamento impartite dallo stesso docente) da rilevare e della data di inizio e conclusione delle relative lezioni. Sono stati rilevati: i docenti strutturati dell'ateneo ed i docenti esterni titolari di contratti con responsabilità e senza responsabilità di cui al D.R. 117/2009;

c. attivazione della procedura automatica di somministrazione online dopo i 2/3 del periodo di svolgimento delle lezioni e precedente alla prima iscrizione online all'esame da parte dello studente. La rilevazione per l'a.a. 2016/2017 è stata dichiarata chiusa:

- primo semestre al 31/07/2017*
- secondo semestre e annuali 20/09/2017.*

d. auto-somministrazione da parte degli studenti del questionario attraverso l'accesso al sito personale di ESSE3 dal momento dell'attivazione dello stesso.

Strumenti di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.):

I questionari utilizzati sono stati quelli previsti per studenti frequentanti e non frequentanti i cui contenuti sono descritti all'allegato IX scheda 1 e 3 del documento AVA ANVUR. I modelli di tali questionari sono presentati negli schemi 1 e 2 dell'Appendice. I questionari sono articolati su tre sezioni principali (insegnamento, docenza e interesse) più una parte dedicata ai suggerimenti. Le modalità di risposta per le domande della sezione generale sono 4 ossia: decisamente no (valore 1); più no che sì (valore 2), più sì che no (valore 3) e decisamente sì (valore 4). I suggerimenti sono rappresentati invece da domande a risposta chiusa non obbligatoria.

Entrambe le tipologie di questionario sono state rese disponibili, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese per favorire la comprensione dei quesiti agli studenti stranieri.

Documenti allegati:

- All. 2.1 questionario 2016-2017.pdf All. 2.1 questionario 2016-2017.pdf [Inserito il: 24/04/2018 08:57]

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

La rilevazione relativa all'anno accademico 2016-2017 si è svolta nella sua totalità on line; il tasso di copertura dovrebbe essere quindi pari al 100%. Per 1.506 dei 1.514 insegnamenti è stata prevista la somministrazione del questionario. La mancata rilevazione riguarda, nella maggior parte dei casi, seminari. Altri motivi di mancata somministrazione può essere spiegata in relazione ad una delle seguenti circostanze: 1) l'esame per l'insegnamento è stato effettuato senza iscrizione on line, 2) nessuno studente si è iscritto all'esame entro il termine temporale fissato per le rilevazioni. (Tabella 3.1)

Tabella 3.1

Complessivamente sono stati somministrati 104.890 questionari di cui 77.411 (73.8%) a studenti frequentanti. Nel 2015-2016 erano stati somministrati 78.280 questionari di cui 63.361 (80.9%) a studenti frequentanti. (Tabella 3.2)

Tabella 3.2

La tabella 3.3 riporta il numero di questionari compilati da studenti frequentanti e da studenti non frequentanti per ciascuno dei 22 CdL triennali, ordinati in senso crescente sulla base della percentuale di studenti frequentanti. A livello di Ateneo, considerando solo i CdL triennali, la percentuale di studenti frequentanti è 77.5%, con un rapporto tra frequentanti e non frequentanti di 3.4 (i frequentanti sono oltre il triplo dei non frequentanti). Con riferimento ai CdL triennali, due hanno un numero di studenti frequentanti inferiore al doppio dei non frequentanti, cinque hanno un numero di studenti frequentanti inferiore al triplo dei non frequentanti (ma superiore al doppio), sei hanno un numero di studenti frequentanti inferiore al quadruplo dei non frequentanti (ma superiore al triplo); nei rimanenti 9 corsi, la percentuale di studenti frequentanti è sempre superiore all'80% con due CdL che superano l'86% (per i quali, quindi, il numero di studenti frequentanti supera di oltre sei volte quello dei non frequentanti).

Tabella 3.3

La tabella 3.4 riporta i risultati di una analisi in tutto analoga alla precedente, ma condotta considerando i 31 CdL magistrale. A livello di Ateneo, considerando solo questi CdL, la percentuale di questionari compilati da studenti dichiaratisi frequentanti è 79.1%, con un rapporto tra frequentanti e non frequentanti di 3.8. Con riferimento ai CdL magistrale, quattro hanno un numero di frequentanti inferiore al doppio dei non frequentanti, tre hanno un numero di frequentanti inferiore al triplo dei non frequentanti (ma superiore al doppio), altri tre hanno un numero di frequentanti inferiore al quadruplo dei non frequentanti (ma superiore al triplo); tutti i corsi rimanenti mettono in evidenza una percentuale di frequentanti sempre superiore all'80% con sei CdL che superano il 90% (per i quali, quindi, il numero di frequentanti supera di oltre dieci volte quello dei non frequentanti); in un CdL tutti gli studenti si sono dichiarati frequentanti.

Tabella 3.4

Per quanto riguarda infine i due CdL a ciclo unico, la quota di questionari compilati dagli studenti di Giurisprudenza che si sono dichiarati frequentanti è pari al 58% (12813 questionari di frequentanti e 9146 questionari di non frequentanti, con un rapporto F/NF di poco inferiore a 1.5). Nel caso degli studenti iscritti al CdL in Ingegneria Edile-Architettura, la quota di questionari compilati dagli studenti che si sono dichiarati frequentanti è pari al 77% (2475 questionari di frequentanti e 720 questionari di non frequentanti, con un rapporto F/NF di poco inferiore a 3.5).

L'analisi dei livelli di soddisfazione degli studenti eseguita dal Nucleo di Valutazione e di seguito presentata è stata eseguita sui soli studenti frequentanti. In tali elaborazioni sono stati presi in considerazione:

- a) il livello di soddisfazione, quantificato come proporzione di risposte corrispondenti alle modalità "più sì che no" e "decisamente sì" sul totale delle risposte date;
- b) il livello di "elevata insoddisfazione", quantificato come proporzione di risposte corrispondenti alla modalità "decisamente no" sul totale delle risposte date; si tratta in questo caso di una misura volta ad individuare eventuali situazioni potenzialmente molto critiche.

In entrambi i casi sono stati calcolati quattro indicatori (indicati di seguito con S1, S2, S3, S4 per il livello di soddisfazione e con EI1, EI2, EI3, EI4 per il livello di elevata insoddisfazione) con riferimento alle quattro sezioni in cui era suddiviso il questionario: "Insegnamento", "Docenza", "Interesse", "Soddisfazione". Si ricorda che la prima sezione è composta da 4 item, la seconda da 6 item, mentre le rimanenti due sezioni sono formate ciascuna da un solo item, corrispondendo, rispettivamente, agli item numero 11 ("È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e 12 ("È complessivamente soddisfatto/a di come è stato svolto l'insegnamento?").

Allo scopo di avere una valutazione sintetica, sia pure sommaria, del complesso delle 4 sezioni del questionario e, quindi, dell'attività didattica complessivamente svolta a livello di Dipartimento e di CdL, i valori degli indicatori relativi a ciascuna delle 4 sezioni sono stati trasformati in ranghi e combinati in modo da ottenere un punteggio complessivo (score) facendo la media dei ranghi osservati in ciascuna sezione. Un dipartimento (o un CdL) che avesse conseguito in ciascuna sezione i valori più bassi dell'indicatore corrispondente, avrebbe quindi uno score uguale a 1 (avendo rango 1 in ciascuna sezione); un dipartimento che avesse conseguito in ciascuna sezione i valori più alti, avrebbe uno score uguale a 13 (essendo 13 i Dipartimenti/Centri dell'Ateneo). Nel caso dei CdL il valore massimo raggiungibile è dato dal numero dei CdL considerati (quindi un valore diverso per i CdL triennali e per quelli magistrali). Una simulazione eseguita ad hoc ha permesso di valutare quanto gli score finali dei dipartimenti (o dei CdL) potessero

variare fra loro senza per questo poter invocare un “effetto sistematico”. Sono stati calcolati due score, uno relativo ai livelli di soddisfazione e l'altro relativo ai livelli di elevata insoddisfazione.

Dipartimenti e Centri

La tabella 3.5 riporta, per ciascuno dei 13 Dipartimenti/Centri dell'Ateneo, i valori dei quattro indicatori relativi al livello di soddisfazione (uno per ciascuna delle quattro sezioni del questionario) e, nell'ultima colonna, lo score complessivo ottenuto dopo aver trasformato in ranghi i punteggi e averne fatto la media. I risultati sono presentati dopo aver ordinato in modo crescente i 13 Dipartimenti/Centri secondo i valori dello score finale. Dalla simulazione effettuata, è emerso che, nel caso di assoluta equivalenza fra i punteggi, il 95% degli score risulterebbero compresi fra 3.5 e 10. Pertanto valori inferiori a 3.5 o superiori a 10 potrebbero essere considerati associati ad “effetti sistematici”.

Tabella 3.5

Sono due le strutture con uno score complessivo minore di 3.5: il Centro “Scuola di Studi Internazionali” e il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'informazione. All'estremo opposto sono due le strutture con uno score complessivo maggiore di 10: il Centro Mente/Cervello e la Facoltà di Giurisprudenza.

Confrontando questi i risultati con quelli presentati nella Relazione del NdV dello scorso anno, si può osservare come la Scuola di Studi Internazionali e il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'informazione si confermino le due strutture di Ateneo con le performance relativamente più basse quando si consideri il livello di soddisfazione. A differenza dello scorso anno, quando era stata impiegata una misura sintetica che si basava sulla normalizzazione dei punteggi, la misura proposta questo anno si basa su una loro trasformazione in ranghi. La trasformazione in ranghi è certamente una procedura più “robusta” dal momento che viene assegnata una graduatoria (il rango) che è indipendente dai valori estremi osservati. Va detto comunque che, pur non essendo stato presentato in questa Relazione, è stato calcolato anche il punteggio normalizzato (secondo le modalità descritte nella relazione dello scorso anno); come atteso, il punteggio basato sulla normalizzazione è risultato estremamente correlato (0.98) con il punteggio basato sui ranghi impiegato in questa relazione, dal momento che entrambi si basano, anche se con modalità diverse, su una graduatoria. Il fatto è che la Scuola di Studi Internazionali presenta il livello di soddisfazione più basso in 2 dei quattro indicatori (il primo e il quarto, per i quali ha quindi rango 1) e il secondo livello di soddisfazione più basso nei rimanenti 2 (per i quali ha quindi rango 2); lo score complessivo è quindi la media fra 1, 1, 2, 2, vale a dire 1.5.

Va rilevato che il risultato riflette l'andamento medio degli insegnamenti offerti dalla SSI in un CDL e degli insegnamenti attivati presso la Scuola Superiore Sant'Anna per il solo primo anno del CDL interateneo in International Security Studies.

Analogamente, il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'informazione presenta il livello di soddisfazione più basso in 2 dei quattro indicatori (il secondo e il terzo) e il terzo livello di soddisfazione più basso nei rimanenti 2 (per i quali ha quindi rango 3); lo score è quindi la media fra 1, 1, 3, 3, vale a dire 2.

In ogni caso, nell'ottica di assoluta trasparenza sempre seguita dal NdV, tutte le tabelle presentate in questa Relazione (così come in quella dello scorso anno) riportano i “dati elementari” (vale a dire i valori individuali dei quattro indicatori considerati) di modo che il lettore possa, se vuole, replicare l'analisi eventualmente modificandone la strategia. Lo score complessivo è soltanto un modo per presentare una sintesi dei risultati individuali e non vuole assolutamente essere una graduatoria di merito.

Va poi detto che il livello medio di soddisfazione in tutte e quattro le sezioni del questionario (“Insegnamento”, “Docenza”, “Interesse”, “Soddisfazione”) è sempre superiore al 75% e che nelle prime tre sezioni considerate è sempre superiore all'80%. Da questo punto di vista tutte le strutture considerate potrebbero ritenersi soddisfatte del risultato raggiunto, indipendentemente dal valore dello score complessivo.

A livello di Ateneo, i valori dei quattro indicatori considerati sono, rispettivamente, 0.839, 0.904, 0.871, 0.840.

Per individuare situazioni potenzialmente molto critiche, è stato preso in esame il livello di elevata insoddisfazione. La tabella 3.6 riporta i valori dei quattro indicatori insieme a quello dello score complessivo, ancora una volta ordinati in modo crescente relativamente allo score finale. In questo caso, tuttavia, sono gli score elevati (superiori a 10) quelli che indicano la presenza di possibili criticità.

Tabella 3.6

Le strutture con le performance meno elevate (quelle con livelli di insoddisfazione più alti e con uno score superiore a 10) sono le stesse che mostravano uno score inferiore a 3.5 nell'analisi precedente. La Scuola di Studi Internazionali presenta la quota di insoddisfazione più elevata in tre dei quattro indicatori (e, quindi, ha rango 13) e la seconda percentuale più elevata nell'indicatore rimanente (e, quindi, ha rango 12). Il suo score è quindi la media fra 13, 13, 13, 12 (12.75). Il Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'informazione presenta la quota di insoddisfazione più elevata in uno dei quattro indicatori e il secondo livello di insoddisfazione più elevato nei rimanenti 3; lo score è quindi la media fra 13, 12, 12, 12, vale a dire 12.25.

Va detto anche in questo caso che i valori dei quattro indicatori relativi al livello di elevata insoddisfazione appaiono, in generale, abbastanza contenuti (sono sempre inferiori all'8% e generalmente inferiori al 5%). Da questo punto di vista tutte le strutture considerate potrebbero ritenersi soddisfatte del risultato raggiunto, indipendentemente dal valore dello score complessivo.

A livello di Ateneo, i valori degli indicatori sono: 0.039 (Insegnamento), 0.023 (Docenza), 0.027 (Interesse per gli argomenti), 0.042 (Soddisfazione sullo svolgimento dell'insegnamento).

Le due analisi precedenti sono state eseguite a livello di Dipartimento/Centro. Quelle che seguono hanno invece preso in considerazione i singoli CdL. I risultati sono presentati tenendo distinti i CdL triennale, magistrale e a ciclo unico. In questo ultimo caso, va tenuto presente che l'Ateneo di Trento ha due soli CdL a ciclo unico (Giurisprudenza e Ingegneria edile-architettura) per i quali il calcolo dello score complessivo risulta poco informativo. Nel caso dei CdL il punteggio massimo dello score è diverso per i CdL triennale e magistrale.

Lauree triennali

I CdL esaminati sono, complessivamente, 22. La tabella 3.7 mostra i valori dei quattro indicatori relativi al livello di soddisfazione (uno per ciascuna delle quattro sezioni del questionario) e, nell'ultima colonna, lo score complessivo. I risultati sono presentati dopo aver ordinato in modo crescente i 22 CdL secondo i valori dello score finale il cui massimo teorico è, in questo caso 22 (il numero complessivo di CdL triennale). Da una simulazione effettuata, è emerso che, nel caso di assoluta equivalenza fra i punteggi dei 22 CdL, il 95% degli score risulterebbero compresi fra 5.25 e 16.75. Pertanto valori inferiori a 5.25 o superiori a 16.75 potrebbero essere considerati associati ad "effetti sistematici".

Tabella 3.7

A livello di Ateneo, i valori dei quattro indicatori sono, rispettivamente, 0.837, 0.900, 0.871, 0.831.

Due CdL triennali presentano uno score inferiore a 5.25: il CdL in Ingegneria dell'informazione e Organizzazione D'impresa e il CdL in Interfacce e Tecnologie della Comunicazione. In particolare, il primo CdL ha i valori più bassi in due dei quattro indicatori e conferma la posizione occupata l'anno precedente (anche se va detto che i valori degli indicatori per questo CdL sono tutti migliorati rispetto a quelli dello scorso anno). All'estremo opposto, sono 5 i CdL con uno score superiore a 16.75.

Va detto infine che il livello di soddisfazione in tutte e quattro le sezioni del questionario ("Insegnamento", "Docenza", "Interesse", "Soddisfazione") è sempre superiore al 75% e che in due sezioni è sempre superiore all'80%.

Indipendentemente dal valore dello score complessivo, tutti i CdL considerati potrebbero ritenersi soddisfatti del risultato raggiunto,

I valori dei quattro indicatori relativi al livello di elevata insoddisfazione sono presentati nella tabella 3.8 ordinati in modo crescente relativamente allo score finale. In questo caso, tuttavia, sono gli score elevati (superiori a 16.75) quelli che indicano la presenza di possibili criticità.

Tabella 3.8

I valori osservati a livello di Ateneo sono, rispettivamente, 0.036, 0.022, 0.024, 0.042. Si tratta di valori estremamente contenuti, che si riflettono in gran parte dei CdL considerati.

Sono 3 i CdL triennale che potrebbe essere considerati potenzialmente "critici" sulla base di questo indicatore:

Informatica, Studi internazionali e Ingegneria dell'informazione e Organizzazione D'impresa. Anche in questo caso il

CdL in Ingegneria dell'informazione e Organizzazione D'impresa conferma la posizione occupata lo scorso anno, anche se con valori degli indicatori che si possono considerare decisamente migliorati; nella Relazione precedente, infatti, la proporzione di risposte denotanti una elevata insoddisfazione erano, rispettivamente per i quattro indicatori considerati, 0.099, 0.049, 0.035, 0.114, mentre ora sono 0.056, 0.027, 0.033, 0.060. C'è poi da dire che, considerando tutti i CdL, per nessun indicatore si osservano valori superiori al 6%.

Lauree magistrali

I CdL esaminati sono, complessivamente, 31. La tabella 3.9 mostra i valori dei quattro indicatori relativi al livello di soddisfazione e, nell'ultima colonna, lo score complessivo. I risultati sono presentati dopo aver ordinato in modo crescente i CdL secondo i valori dello score finale il cui massimo teorico è, in questo caso 31 (il numero complessivo di CdL magistrale). Da una simulazione effettuata, è emerso che, nel caso di assoluta equivalenza fra i punteggi dei 31 CdL, il 95% degli score risulterebbero compresi fra 7.25 e 23.50. Pertanto valori inferiori a 7.25 o superiori a 23.50 potrebbero essere considerati associati ad "effetti sistematici".

Tabella 3.9

A livello di Ateneo, i valori dei quattro indicatori sono, rispettivamente, 0.851, 0.912, 0.882, 0.847. Osserviamo tre CdL magistrali con uno score inferiore a 7.25; il CdL in Informatica, in International Security Studies e in Management. All'estremo opposto, sono 7 i CdL con uno score superiore a 23.5. In particolare, il CdL in Filosofia e linguaggi della modernità presenta un valore molto prossimo al massimo (essendo il corso con il livello di soddisfazione più elevato in tre dei quattro indicatori).

I valori dei quattro indicatori relativi al livello di elevata insoddisfazione sono presentati nella tabella 3.10 ordinati in modo crescente relativamente allo score finale. In questo caso, tuttavia, sono gli score elevati (superiori a 23.50) quelli che indicano la presenza di possibili criticità.

Tabella 3.10

I valori osservati a livello di Ateneo per i 4 indicatori considerati sono, rispettivamente, 0.038, 0.023, 0.025, 0.046. Sono 6 i CdL magistrale che potrebbe essere considerati potenzialmente "critici" sulla base di questo indicatore: Ingegneria Civile, Sociology and social research, European and international studies, Management, International Security Studies, Informatica.

Si precisa inoltre, per quanto attiene al CDL interateneo in International Security Studies offerto dal Centro Scuola di Studi Internazionali, che nell'a.a. 2016/2017 erano attivati soltanto gli insegnamenti del primo anno presso la Scuola Superiore Sant'Anna in quanto il CDL risultava di nuova istituzione.

Va detto che lo score del CdL in Informatica è il massimo raggiungibile (31). Questo significa che il CdL in Informatica presenta il livello di insoddisfazione più elevato in tutte e 4 le sezioni del questionario. In particolare, le due ultime sezioni (quelle corrispondenti a "singoli" item del questionario) presentano valori (superiori al 10%) che, confrontati con quelli degli altri CdL, appaiono decisamente elevati. Anche rispetto ai valori osservati nella Relazione precedente (0.024, 0.019, 0.021, 0.042) si osserva un deciso peggioramento.

Lauree a ciclo unico

Come già ricordato, i CdL a ciclo unico sono due. Per quanto riguarda gli indicatori che prendono in esame il livello di soddisfazione, a livello di Ateneo i valori sono 0.826, 0.896, 0.891, 0.841, mentre quelli osservati nei due CdL sono riportati nella tabella 3.11. Si tratta di valori quasi sempre superiori all'80% e che, a volte, sfiorano o superano il 90%.

Tabella 3.11

Per quanto riguarda gli indicatori che prendono in esame il livello di elevata insoddisfazione, a livello di Ateneo i valori sono 0.044, 0.027, 0.024, 0.041, mentre quelli osservati nei due CdL sono riportati nella tabella 3.12. I valori sono sostanzialmente bassi e generalmente inferiori al 5%.

Tabella 3.12

Due confronti ulteriori

Al termine di questa analisi, il NdV propone due confronti "sommari" riguardanti le performance delle lauree triennali e quelle delle lauree magistrali da un lato e, dall'altro, le performance delle lauree magistrali tenute in lingua inglese con quelle delle lauree magistrali tenute in italiano (o in più lingue).

Le tabelle 3.13 e 3.14 mettono a confronto i valori medi degli indicatori considerati relativamente al complesso delle 22 lauree triennali e delle 31 lauree magistrali. Numericamente la performance delle lauree magistrali appare migliore (i livelli di soddisfazione sono sempre più elevati). Tuttavia tali differenze appaiono estremamente contenute ed anche un confronto formale non riesce a mettere in evidenza una performance significativamente più elevata a favore delle lauree magistrali.

Tabella 3.13

Tabella 3.14

Per la maggioranza delle lauree magistrali la lingua ufficiale del corso è quella inglese (18 CdL su 31 totali). Le tabelle 3.15 e 3.16 mettono a confronto i valori medi degli indicatori considerati relativamente al complesso dei CdL tenuti in lingua inglese o in lingua italiana. Numericamente la performance delle lauree magistrali svolte in lingua inglese appare consistentemente più bassa (i livelli di soddisfazione sono sempre più bassi e quelli di elevata insoddisfazione sono sempre più alti). Se nel caso dei livelli di soddisfazione le differenze appaiono abbastanza contenute e tali da non risultare statisticamente significative, le differenze nei livelli di elevata insoddisfazione appaiono decisamente più sostanziali, in particolare per quanto riguarda il quarto indicatore (la risposta alla domanda "È complessivamente soddisfatto/a di come è stato svolto l'insegnamento?"). In questo caso, infatti, la differenza fra il valore dei due indicatori (0.056 e 0.035) è di oltre due punti percentuali; se valutiamo questo risultato adottando una scala generalmente più appropriata quando si analizzano delle proporzioni (cioè la scala degli odds), la differenza risulta ancora più rilevante. Infatti, nel caso dei CdL magistrali tenuti in lingua inglese, l'odds di elevata insoddisfazione nei riguardi dello svolgimento del corso supera di oltre due terzi quello corrispondente dei CdL magistrale tenuti in italiano (o in più lingue).

Tabella 3.15

Tabella 3.16

Guardando i risultati proposti nelle tabelle 3.14 e 3.16 (incluso quindi nel confronto anche i CdL triennali) si può notare come, numericamente, i livelli di insoddisfazione più alti siano, per tutti e quattro gli indicatori considerati, quelli relativi ai CdL magistrali tenuti in lingua inglese, mentre i livelli di insoddisfazione più bassi siano, per tutti e quattro gli indicatori considerati, quelli relativi ai CdL magistrali tenuti in lingua italiana. I livelli di insoddisfazione dei CdL triennali si collocano in una posizione intermedia.

Documenti allegati:

- All. 3.1 tabelle relazione.pdf tabelle presenti nella relazione [Inserito il: 24/04/2018 10:43]
- Altre tabelle_16-17.pdf Altre tabelle [Inserito il: 24/04/2018 10:43]

4. Utilizzazione dei risultati

I risultati della rilevazione, sono resi disponibili ai docenti interni/esterni valutati, ai Direttori di dipartimento/centro, ai Responsabili di dipartimento per le attività di assicurazione della qualità della didattica, ai Responsabili dei corsi di studio, ai Responsabili delle commissioni di riesame dei corsi di studio, ai Responsabili delle commissioni di riesame dei corsi di studio.

Le rilevazioni sono oggetto di analisi dei vari attori coinvolti nel processo dell'assicurazione della qualità dei corsi di studio. In particolare ne fanno uso, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti in occasione della stesura della relativa relazione, nonché i Gruppi di Riesame per la stesura del Rapporto di Riesame. Inoltre, gli stessi risultati, dovrebbero essere utilizzati dai Direttori di Dipartimento soprattutto nel caso di situazioni più critiche, durante la fase di progettazione dell'offerta formativa e del relativo affidamento degli incarichi al personale docente non strutturato. Al momento non sembrano esistere linee guida per l'assunzione di eventuali azioni correttive volte a porre rimedio alle criticità rilevate.

La diffusione dei risultati della valutazione della didattica possono essere così schematizzati:

Tabella 4.1: Tipologia di elaborazioni trasferite e modalità di trasferimento

Documenti allegati:

- All. 4.1 Tipologie elaborazione.pdf [Inserito il: 24/04/2018 10:46]

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

Punti di forza (modalità di rilevazione e utilizzazione dei risultati):

- *tasso di copertura prossimo al 100%;*
- *possibilità di valutare la qualità percepita degli insegnamenti da parte dei non frequentanti;*
- *riduzione dei tempi di elaborazione dei risultati;*
- *sensibile diminuzione dei costi di somministrazione.*

Punti di debolezza e azioni di miglioramento:

La percentuale di moduli con un numero di questionari compilati (considerando soltanto gli studenti frequentanti) minore o uguale a 20 è, fra i CdL triennali, quasi il 21% (e pari al 9% se si riduce la soglia a 10); la mediana è 48. Considerando i CdL magistrali, la percentuale di moduli con un numero di questionari (sempre considerando gli studenti frequentanti) minore o uguale a 5 è circa il 20% ed è quasi il 41% se consideriamo i moduli che hanno fino a 10 frequentanti; la mediana è 13. Considerando infine i CdL a ciclo unico, più di un modulo ogni 3 (37%) ha una numerosità di questionari minore o uguale a 20 e oltre un quinto (21%) ha una numerosità di questionari minore o uguale a 10; la mediana è 32.

Il Nucleo di Valutazione ribadisce la proposta di diffondere i risultati dei questionari sull'opinione degli studenti attraverso la pubblicazione dei dati in un'apposita sezione del sito web di Ateneo o della struttura accademica, ed

eventualmente attraverso l'organizzazione di incontri di presentazione. Suggestisce, inoltre, di valutare se non sia il caso di adottare le migliori pratiche di altri atenei che prevedono la pubblicazione dei risultati per i singoli insegnamenti subordinata al consenso del singolo docente.

Il NdV ripropone, infine, una riflessione già fatta nella precedente Relazione. Quello che è indubbiamente un punto di forza (vale a dire il tasso di copertura prossimo al 100%) può rivelarsi, paradossalmente, anche un punto di debolezza, nel senso che il dover rispondere "forzatamente" alle domande del questionario (per potersi iscrivere all'esame) può favorire, anche negli studenti che hanno frequentato le lezioni, comportamenti tutt'altro che virtuosi. Questo è quanto emergeva in modo estremamente evidente dall'Indagine sull'uso e la soddisfazione dei servizi per gli studenti dell'Università di Trento svolta lo scorso anno:

- il 46.7% degli studenti riteneva per niente o poco utile il questionario;
- il 48.4% degli studenti riteneva ammissibile rispondere senza attenzione alle domande;
- il 28.6% degli studenti riteneva ammissibile esprimere giudizi non veri sui corsi.

È in programma la riproposizione di una indagine analoga, cosa che il NdV ritiene estremamente importante. Sarà fondamentale verificare se i risultati precedenti saranno confermati. In questo caso, infatti, a giudizio del Nucleo di Valutazione, il significato dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica ne uscirebbe grandemente ridimensionato. Si potrebbe forse pensare che, ai fini di confronti interni, a livello di Dipartimento e, forse, di CdL, possa realizzarsi una certa compensazione. Tuttavia, la possibilità che si realizzi un tale effetto compensativo a livello di singola attività didattica (e di docente) sarebbe invece del tutto inverosimile.

Una possibile azione di miglioramento consisterebbe nel "motivare" appropriatamente gli studenti nel rispondere accuratamente alle domande del questionario. Una simile "motivazione" potrebbe iniziare nei Comitati Paritetici, per estendersi poi agli studenti che frequentano i vari insegnamenti, ma sarebbe necessario che gli studenti vedessero non tanto (o non solo) la pubblicizzazione dei risultati dei questionari quanto, e soprattutto, le azioni correttive intraprese per migliorare lo svolgimento delle attività didattiche.

6. Ulteriori osservazioni

Non vi sono ulteriori osservazioni.

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

Parte secondo le Linee Guida 2018

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

2. Livello di soddisfazione degli studenti

3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Sezione: 2. Valutazione della performance

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

Il Piano Integrato 2018-2020 è stato redatto tenendo conto delle indicazioni e sollecitazioni espresse dall'ANVUR nel documento di feedback al Piano Integrato 2017-2019.

Il documento di feedback dell'ANVUR espone i rilievi sia in termini di punti di forza che aree di miglioramento. In particolare i punti di forza risultano essere:

- il grado di coinvolgimento degli stakeholder interni nei processi di definizione del Piano;*
- la distinzione a livello strategico tra ambiti istituzionali e fattori abilitanti;*
- la contemporanea attribuzione di un insieme di obiettivi sia alle strutture periferiche che centrali, con metriche di misurazione differenziate;*
- la trasversalità degli obiettivi operativi;*
- la presenza di modelli di schede per la valutazione individuale in allegato al SMVP;*
- l'avvio sia pur embrionale di un sistema di performance budgeting;*
- l'integrazione con gli ambiti dell'anticorruzione e della trasparenza sin da un livello strategico.*

Le aree definite nel documento di feedback come aree di miglioramento sono state recepite nel nuovo piano integrato 2018-2020, in particolare:

- il nuovo Piano strategico 2017-2021 è stato approvato nell'ottobre 2017;*
- sono stati introdotti gli indicatori degli obiettivi strategici triennali che in precedenza venivano talvolta formulati come obiettivi;*
- è stato definito un peso per ogni obiettivo nelle schede degli obiettivi assegnati alle strutture;*
- è stato definito il nuovo modello del Sistema di misurazione e valutazione delle Performance (SMVP) per la valutazione del DG.*

Il seguente aspetto invece non è stato recepito:

- la mancata esplicitazione dei criteri di selezione degli obiettivi assegnati sia alle strutture periferiche che centrali.*

Nel documento di feedback sono state inseriti anche esempi di buone pratiche quali:

- la definizione di «Piani di miglioramento» per le strutture accademiche, integrati con la pianificazione della performance organizzativa;*
- le schede in cui gli obiettivi operativi sono assegnati alle strutture amministrative;*
- la chiara indicazione delle responsabilità (principali e secondarie) sugli obiettivi operativi.*

Il Nucleo di Valutazione ritiene utile soffermarsi sui seguenti punti di attenzione:

- a. il processo di definizione del piano integrato;*
- b. l'integrazione con il piano strategico;*
- c. l'integrazione con il ciclo di bilancio;*
- d. la pianificazione della performance organizzativa;*
- e. la performance individuale.*

a. Il processo di definizione del Piano Integrato

Il Piano Integrato 2018-2020 è stato redatto nel rispetto delle "Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance" delle università statali italiane diramate dall'ANVUR (luglio 2015) e aggiornate a dicembre 2017 con la "Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della performance 2018-2020". Il Piano individua le strategie di Ateneo sulla base del Piano Strategico di Ateneo approvato il 16 ottobre 2017, elencando gli esiti perseguiti nel medio-lungo periodo, definendo gli obiettivi strategici e derivando da questi gli obiettivi operativi assegnati con logica funzionale alle varie strutture dell'Amministrazione dell'ateneo.

All'interno del Piano Integrato vi è una sezione denominata "indirizzi strategici 2017-2021 e l'albero delle performance" dove vengono descritte le strategie generali dell'ateneo. Da ogni obiettivo strategico derivano uno o più obiettivi operativi. Per ciascun obiettivo operativo vengono identificate una o più azioni ciascuna delle quali viene rappresentata da uno specifico indicatore al quale si fa riferimento nella individuazione del target.

Il Piano Integrato si collega perfettamente al Piano Strategico 2017-2021 poiché questo è strutturato per aree, obiettivi strategici e progetti, con individuazione delle responsabilità di realizzazione assegnata alle strutture amministrative, ai Dipartimenti e ai Centri.

Nella redazione del Piano Integrato sono stati coinvolti sia i Dirigenti della struttura tecnico gestionale sia i Direttori delle strutture accademiche. Per ogni struttura è stato definito il piano degli obiettivi triennali e dell'esercizio; è stato assegnato un budget che collega la dimensione organizzativa a quella economico finanziaria, ed è stato individuato un responsabile nel rispetto della gestione delle performance.

Per ogni obiettivo dei Dirigenti sono stati individuati ex ante 5 livelli di risultati ai quali sono stati fatti corrispondere i relativi gradi di raggiungimento possibili, da completamente raggiunto a non raggiunto. Tra questi viene riconosciuto, al termine dell'esercizio, quello effettivamente conseguito, togliendo quindi ambiguità al momento della valutazione, quando si deve stabilire la corrispondenza di ciascun risultato all'obiettivo di riferimento. Ogni obiettivo è stato pesato in funzione al suo collegamento agli obiettivi strategici e alla complessità dell'attività da mettere in atto.

L'Ateneo pone una particolare attenzione verso gli stakeholders esterni. Quest'anno in occasione dell'assemblea di Ateneo, svoltasi il 17 maggio 2018, è stata commissionata un'indagine sulla percezione, da parte della comunità trentina, dell'azione dell'Università sullo sviluppo economico e culturale del territorio. Il questionario predisposto dal prof. Ivano Bison, del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, è stato somministrato nella primavera del 2018 ad un campione rappresentativo degli abitanti della provincia di Trento e delle città di Trento e di Rovereto.

Il Piano Integrato si collega strettamente al Bilancio Previsionale in quanto ad ogni struttura vengono assegnate le risorse per la realizzazione degli obiettivi ed il consumo di tali risorse viene monitorato in itinere unitamente al grado di realizzazione degli obiettivi stessi.

L'Ateneo fa largo ricorso alle analisi di contesto con particolare riguardo alle indagini sul grado di soddisfazione di studenti, docenti e PTA, sulla qualità dei servizi e alle rilevazioni sul benessere organizzativo. Una particolare attenzione viene riservata alla rilevazione sul benessere organizzativo curata dal delegato prof. Franco Fraccaroli, docente di Psicologia del Lavoro. Le analisi vengono fatte con frequenza e collegate alle azioni dirette a migliorare il clima lavorativo e a ridurre lo stress. Vengono quindi valutati gli effetti, di tali azioni, al fine di mettere in luce il loro grado di efficacia. Si deve tuttavia rilevare che rimangono alcuni punti deboli in relazione all'equità

dell'amministrazione (area C), agli sviluppi di carriera (area D). I valori non sono diversi da quelli che si rilevano in altri Atenei, ma non per questo vanno sottovalutati.

Per quanto riguarda il livello di condivisione del Piano con il Nucleo di Valutazione sottolineiamo che il documento ci è stato presentato successivamente all'approvazione in CdA il 30 gennaio 2018 ma il Nucleo ha fornito comunque osservazioni e suggerimenti per migliorarne l'efficacia e la chiarezza. Le indicazioni del Nucleo sono state per lo più accolte ed il dialogo è continuo, realizzato attraverso la lettura dei documenti di monitoraggio e soprattutto attraverso le audizioni del Direttore Generale e dei Dirigenti (l'ultima svoltasi in data 30 maggio 2018), dirette a mettere in luce sia il grado di coinvolgimento dei responsabili nel Ciclo delle Performance, sia ad evidenziare eventuali problemi specifici relativi ad attività e obiettivi.

Il Nucleo di Valutazione sottolinea l'importanza del confronto con i responsabili delle Direzioni, al fine di acquisire gli elementi informativi necessari alle valutazioni richieste sull'attività gestionale e amministrativa dell'Ateneo. In particolare i Dirigenti sono invitati a soffermarsi sulle fasi del ciclo delle Performance a partire dalla condivisione nella fissazione degli obiettivi fino al monitoraggio in itinere ed alla valutazione finale. Invita quindi i Dirigenti a illustrare i principali elementi di forza e le criticità nel processo di pianificazione, programmazione e controllo.

L'iter seguito per la redazione del Piano è perfettamente coerente con quanto indicato nel SMVP sul quale il NdV ha espresso parere positivo.

b. L'integrazione con il piano strategico

Nella prima parte del Piano Integrato sono descritte accuratamente le strategie generali. Lo stesso Piano Strategico 2017-2021 è molto analitico ed articolato nell'assegnazione degli obiettivi alle strutture. Sono altresì indicati chiaramente indicatori e target. La coerenza tra strategie e relativi obiettivi, da un lato, e programmazione degli obiettivi di performance organizzativa e individuale, dall'altro, è assicurata dal ricorso al cascading nella redazione dei piani delle strutture e dalla loro correlazione con le responsabilità individuali.

La pianificazione strategica è stata sviluppata sia top down che bottom up con larga e sistematica partecipazione delle strutture decentrate che hanno condiviso e fatti propri gli obiettivi strategici e si sono fatte promotrici di specifici progetti inseriti nel Piano Strategico.

c. L'integrazione con il ciclo di bilancio

Come già riportato al punto 1, la pianificazione economica si collega al bilancio previsionale poiché ogni centro di responsabilità ha un suo budget che correla le risorse agli obiettivi per ciascuna Direzione, Dipartimento e Centro. Le assegnazioni tengono conto delle necessità in ordine al raggiungimento degli obiettivi. Nella Relazione sulla Performance ci sono numerosi riferimenti all'utilizzo di dati di costo tratti dalla contabilità analitica.

d. La pianificazione della performance organizzativa

La performance organizzativa è intesa come performance sia di Ateneo che di struttura e la distinzione tra i diversi livelli è chiara. L'interpretazione della performance organizzativa è coerente con quanto indicato nel SMVP.

Nel Piano Integrato figurano le schede analitiche con l'indicazione degli obiettivi, degli indicatori, dei target e, ove possibile, delle baseline per ogni Direzione, Dipartimento e Centro. E' altresì indicato, per ogni Direzione, il nome del responsabile. Nell'organigramma viene indicata la composizione dell'organico di ogni struttura: Direzioni, uffici, organi di staff, Dipartimenti, Centri.

Tutte le strutture decentrate hanno il loro Piano, discusso e condiviso con il vertice dell'Ateneo e dibattuto e approvato dal Consiglio di Dipartimento/Centro prima di essere inserito nel Piano Integrato. Nel 2018 i Piani delle strutture decentrate sono stati redatti per la seconda volta (la prima nel 2017) e la qualità (come per esempio nella descrizione

degli obiettivi) è decisamente migliorata. Tuttavia c'è ancora strada da fare per arrivare ad un affinamento che porti ad una maggiore diffusione degli indicatori quantitativi ed a una stringente coerenza tra obiettivi e indicatori e target.

Gli obiettivi trasversali sono già individuati ed adeguatamente descritti nel Piano Strategico; gli stessi si trovano poi rappresentati nei Piani delle strutture interessate. Gli obiettivi di progetto sono indicati sin dal Piano Strategico e sono ben distinti dagli obiettivi strategici e da quelli di funzionamento.

La "filiera" obiettivi-indicatori-target è di discreta qualità, tuttavia costituisce la parte sulla quale è possibile agire realizzando i miglioramenti più sensibili. In particolare, gli obiettivi sono troppo spesso di carattere descrittivo e di conseguenza gli indicatori quantitativi sono ancora troppo pochi. Nei Dipartimenti/Centri viene usata la classificazione "azioni/obiettivi". Si ricorda che le azioni costituiscono il percorso "logico" per realizzare i risultati, ma non rappresentano la garanzia del raggiungimento dei risultati stessi. I Dipartimenti e i Centri costituiscono le aree che direttamente producono risultati nella Ricerca, nella Didattica e nella Terza Missione: dovrebbe essere quindi possibile passare, nella redazione dei Piani, dalle azioni agli output.

Per quanto riguarda l'area servizi agli utenti (studenti, docenti, PTA) l'Ateneo è da anni fortemente impegnato in indagini ad ampio spettro affidate a studiosi competenti e rigorosi. Tuttavia il numero e la distribuzione delle risposte ottenute attraverso i questionari on-line non sempre garantiscono la rappresentatività del campione, per cui l'interpretazione dei risultati ed i confronti nel tempo non danno le garanzie desiderate. Tale aspetto critico non mina l'importanza delle indagini di customer satisfaction, ma deve piuttosto essere visto in senso costruttivo per individuare le azioni di miglioramento, poiché la qualità dei servizi costituisce una parte importante della performance organizzativa. A questo proposito si invita l'Ateneo a dare riscontro nella Relazione sulla Performance (magari in allegato) dei risultati delle indagini condotte annualmente e ad inserire nella programmazione periodica specifici obiettivi di miglioramento, affidandoli alle singole strutture per l'assunzione delle responsabilità di perseguimento.

Passando dagli obiettivi agli indicatori si riscontra che sono assai numerosi sia gli uni che gli altri e che viene sempre fatto un grande sforzo affinché gli indicatori rappresentino adeguatamente gli obiettivi. Tuttavia proprio il largo ricorso ad obiettivi descrittivi fa sì che a volte la coerenza obiettivi-indicatori non sia stringente con ripercussioni sui target. In particolare, non è sempre facile comprendere se i singoli target siano sfidanti. Si deve però riconoscere che l'attività programmata nel Piano Integrato è tale da saturare le risorse messe in campo e da richiedere uno sforzo notevole per la realizzazione del gran numero di obiettivi nel breve periodo.

Infine, per quanto riguarda le fonti delle informazioni necessarie per misurare gli obiettivi, l'Ateneo produce una grande quantità di dati ed è dotato di strumenti e di competenze che hanno permesso una ampia digitalizzazione dei processi con diffusione e condivisione delle informazioni prodotte. Spesso però le singole strutture hanno realizzato dei sottosistemi tarati in base a specifiche esigenze. E' ora in corso, ad opera del Direttore Generale, una completa riorganizzazione del Sistema Informativo ed un suo potenziamento per far fronte alla crescente complessità della gestione dell'Ateneo. Il Sistema Informativo produce da tempo le informazioni necessarie per il monitoraggio sistematico e continuo degli obiettivi del Piano Integrato, ben oltre i limiti stabiliti per i riscontri del NdV. Di ciò si dà notizia nel SMVP.

e. La performance individuale

C'è completa corrispondenza tra misurazione della performance organizzativa e valutazione individuale del Direttore Generale ed il peso assegnato dal CdA è del 40% rispetto alla valutazione complessiva. La parte del SMVP assegnata ai criteri di valutazione della performance individuale è ampia ed esaustiva. Le schede dedicate alla valutazione dei Dirigenti possono costituire un esempio di best practice per la rigidità del metodo e la trasparenza dei criteri utilizzati.

2. Argomentazioni sulla validazione della Relazione della performance

Giudizio di sintesi del Nucleo di Valutazione in qualità di OIV per la validazione della Relazione sulla performance 2017

Il Nucleo di Valutazione, ai sensi dell'art. 14, co. 4, lett. c) del D.Lgs. 150/2009 e dell'art. 2, co. 1, lett. r) della Lg. 240/2010, valida la Relazione sulla Performance relativa all'anno 2017, approvata nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 22 giugno 2018.

Tale disposizione è stata integrata dal D.lgs. 74/2017 che prevede che il Nucleo possa procedere alla validazione solo "a condizione che la stessa sia redatta in forma sintetica, chiara e di immediata comprensione ai cittadini e agli altri utenti finali". Come previsto dalla del. 6/2012 dell'Autorità Anticorruzione (ANAC) la validazione della Relazione da parte del Nucleo di Valutazione costituisce uno dei momenti fondamentali per la verifica del corretto funzionamento del ciclo della performance, in quanto rappresenta:

- da un lato, il completamento del ciclo della performance stesso con la verifica, e la conseguente validazione, della comprensibilità, conformità e attendibilità dei dati e delle informazioni riportate nella Relazione, attraverso la quale l'Ateneo rendiconta i risultati raggiunti (art. 4, co. 2, lettera f), del D.Lgs. 150/2009);*
- dall'altro, il punto di passaggio, formale e sostanziale, dal processo di misurazione dei risultati raggiunti al sistema premiale, attraverso il momento della valutazione di quanto rendicontato.*

Ai sensi dell'art. 14, comma 6, del decreto, la validazione della Relazione è, infatti, condizione inderogabile per l'accesso agli strumenti premiali del merito. L'oggetto della validazione, sempre ai sensi della Del. 6/2012 dell'ANAC, è riassumibile in tre ambiti che rappresentano la struttura di massima dei paragrafi a seguire:

- la conformità (compliance) della Relazione alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 150/2009;*
- l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti nella Relazione;*
- la comprensibilità della Relazione, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni (art. 10, comma 1, del D.Lgs. 150/2009);*

Sulla base, quindi, di quanto espresso dal D.Lgs. 150/2009, è stata analizzata la Relazione sulla Performance 2017 unitamente ad altri documenti ritenuti di interesse ai fini dell'attività, tra cui:

- il Piano integrato 2017-2019;*
- il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance vigente.*

Nell'analisi si sono adottate, quale riferimento metodologico, le disposizioni di cui alle Delibere nr. 5 e 6 del 2012 dell'ANAC, riferite esplicitamente alla normativa di cui al D.Lgs. 150/2009. Tale Decreto, e la relativa prassi, sono stati presi a riferimento dal NdV in relazione alla L. 240/2010 che, all'art. 2, co. 1, lett. r), prevede che il Nucleo sia titolare delle funzioni di cui all'art. 14 del D.Lgs. 150/2009 "relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale".

Parere su conformità, attendibilità e comprensibilità della relazione

In dettaglio, il Nucleo di Valutazione, sui diversi aspetti della Relazione, formula le seguenti osservazioni:

Conformità: *la Relazione sul piano formale risulta pienamente conforme alla delibera CiVIT n. 5/2012; in particolare alcune sezioni che non erano presenti lo scorso anno sono state inserite con il necessario livello di dettaglio.*

Specificamente:

*- il Nucleo di Valutazione rileva che l'osservazione fatta, lo scorso anno, in merito alla mancanza nella relazione delle performance, per due anni consecutivi, della **sezione 2.4** relativa a criticità e opportunità, quest'anno è stata sanata e risultano essere ben descritte sia le **criticità che le opportunità**. È stato fatto in notevole lavoro in termini di modifiche dei processi di adozione di regolamenti, attribuzione di responsabilità e digitalizzazione nella gestione degli approvvigionamenti. La situazione è quindi notevolmente migliorata e ciò costituisce una garanzia per la gestione*

efficace e trasparente degli approvvigionamenti nell'anno in corso.

Un esempio di **opportunità** riguarda la possibilità di valorizzare le professionalità interne. Il Patto di stabilità 2018, ai sensi dell'art. 22 del D.lgs n.75/2017, prevede la possibilità di attivare procedure selettive per la progressione tra le aree riservate al personale di ruolo, fermo restando il possesso dei titoli di studio richiesti per l'accesso dall'esterno. Il numero di posti per tali procedure selettive riservate non può comunque superare il 20% di quelli previsti nei piani dei fabbisogni come nuove assunzioni consentite per la relativa area o categoria (pag. 26).

- il Nucleo di Valutazione rileva che l'osservazione fatta lo scorso anno in merito alla mancanza nella Relazione della **sezione 4**, relativa a **risorse, efficienza ed economicità** è stata sanata.

Il Nucleo rileva che le misurazioni relative alle performance delle strutture è affinata per quanto riguarda l'efficacia ma risulta ancora insoddisfacente per quanto concerne l'efficienza. Quest'ultima infatti può essere misurata soltanto mediante il rapporto quantitativo tra risorse e risultati. La Relazione sulla performance fa continuo riferimento all'utilizzo di dati di costo provenienti dalla contabilità analitica e più in generale ad un reporting frutto del controllo di gestione.

Tuttavia manca ancora al nucleo un quadro completo del controllo di gestione e della contabilità analitica.

Nell'allegato 1 sono indicati per struttura e per servizi le risorse utilizzate e i volumi prodotti: sulla base di tali elementi risulterebbe agevole il calcolo di indicatori di efficienza. È chiaro che tali indicatori di efficienza dovrebbero essere calcolati sia nella fase di programmazione che di misurazione dei risultati poiché da un tale confronto si potrebbero trarre giudizi sui livelli di efficienza raggiunti nei diversi servizi nell'arco dell'esercizio.

Attendibilità: Per quanto riguarda l'attendibilità, il Nucleo rileva che per tutti gli indicatori, i target e i risultati presentati sono indicate chiaramente le fonti informative.

Comprensibilità: La Relazione sulla Performance 2017 presenta, a parere del Nucleo, un buon grado di comprensibilità delle informazioni, anche grazie all'utilizzo di un linguaggio accessibile alla maggioranza dei lettori, siano essi cittadini o imprese. Il Nucleo apprezza i continui sforzi operati dall'amministrazione in questi anni per rendere più comprensibili i contenuti del documento e illustrare con maggior precisione l'attività svolta.

Per quanto riguarda la **procedura**, il Nucleo ritiene di poter formulare le seguenti considerazioni:

- vi è perfetta coerenza con quanto indicato nel SMVP;

- lo svolgimento del Ciclo delle Performance ha acquistato una fluidità ed efficacia sempre maggiore sia per la riduzione degli intervalli temporali tra i diversi monitoraggi (che avviene in modo formale con cadenza trimestrale), sia per il clima di attiva collaborazione stabilito tra i Responsabili delle Direzioni e tra questi ed il Direttore Generale;

- in particolare, si rileva un generale miglioramento nella sezione riguardante gli obiettivi individuali, evidenziato dal collegamento con il sistema di misurazione e valutazione sia del Direttore Generale che del personale tecnico amministrativo. Va inoltre rilevato che, rispetto allo scorso anno, alla data di approvazione delle Relazione, il processo di valutazione della performance individuale è stato completato e i dati forniti al NdV hanno permesso di elaborare le tabelle allegate alla presente relazione;

- nella Relazione sono state inserite sia l'analisi dei risultati che le ricadute sui processi decisionali delle indagini relative al benessere organizzativo, Customer satisfaction e piano di miglioramento dei Servizi. Il Nucleo sottolinea che l'analisi di tali risultati contribuisce a rendere più consistenti le sezioni della Relazione dedicate a punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance;

- il Nucleo di Valutazione, viste le indicazioni contenute nelle Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance delle università statali italiane (ANVUR, luglio 2015), ove si raccomanda di partecipare ad almeno una delle riunioni nelle quali è effettuata la verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi, ha ritenuto di incontrare nella seduta del 30 maggio 2018 tutti i dirigenti sentendo da ciascuno le opinioni relative alla valutazione messa in atto dal Direttore Generale;

- in data 8 giugno 2018 sono state fornite al Nucleo di valutazione le tabelle sulla valutazione individuale (per il personale EP e D) che permettono di chiarire all'OIV, attraverso l'indicazione di dati specifici, in quale modo l'Ateneo intende procedere alla distribuzione del salario accessorio tra i dipendenti dell'Amministrazione. È stato inoltre fornito il dato relativo alla valutazione dell'art. 11 del CCI del 2017 e i dati relativi alla valutazione del personale B C D senza responsabilità per il 2016 e per il 2017.

Analisi sommaria dei risultati contenuti nella relazione

Il Nucleo di Valutazione assicura la correttezza metodologica della Valutazione della Performance e, per ottenere un ulteriore affinamento nei prossimi esercizi, espone alcune osservazioni e suggerimenti.

Il Nucleo di valutazione osserva che è ancora ampio il ricorso a obiettivi di carattere descrittivo ad azioni di stampo preparatorio (predisposizione di regolamenti, di software etc.) per cui gli indicatori e i target raramente possono essere di carattere quantitativo. Si invita perciò a fare uno sforzo per individuare obiettivi quantificabili e quindi misurabili in maniera più precisa in fase di realizzazione. Infatti non sempre si riesce a distinguere un obiettivo quasi completamente raggiunto da un obiettivo parzialmente raggiunto stando alla descrizione fornita nella relazione.

Nella relazione si fa frequente riferimento alle indagini condotte attraverso i questionari rivolti al PTA docenti e studenti. Non si trova però mai, nella Relazione sulla Performance, una descrizione dei risultati di tali indagini che invece potrebbero contribuire a far comprendere meglio il grado di efficacia dell'azione amministrativa.

Al punto dedicato ai punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione delle performance si legge: "a partire dal 2018, l'apporto del PTA – in termini di competenze e capacità di interpretare le necessità dell'utente –verrà valutato in riferimento agli esiti dei questionari di customer satisfaction limitatamente alle aree sulle quali ha effettiva possibilità di intervento e la cui azione ha ricaduta concreta e tangibile sulla soddisfazione percepita dagli utenti". Il Nucleo fa notare che tali aree di possibile "intervento" avrebbero dovuto essere indicate in fase di programmazione del 2018. Ovviamente non possono essere individuate ad esercizio concluso per non falsare l'oggettività dell'analisi. Si invita quindi l'ateneo a procedere al più presto in tal senso.

In relazione ai risultati della valutazione del personale tecnico amministrativo, il Nucleo di Valutazione rileva che, per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi, continua a persistere una netta differenziazione nei risultati tra personale afferente a Direzioni Centrali e strutture accademiche:

- a) l'85% (17 su 20) degli EP delle strutture accademiche hanno ricevuto valutazioni comprese tra il 95,1% ed il 100%; solo il 53,8% (21 su 39) degli EP delle Direzioni centrali ha ricevuto una valutazione compresa tra il 95,1% ed il 100%;*
- b) analogamente, l'88,6% (39 unità su un totale di 44) del personale posizione D con responsabilità afferente alle strutture accademiche ha ricevuto valutazioni comprese tra il 95,1% ed il 100% (lo scorso anno era il 74,4%); il 71,2% (52/73) del personale D con responsabilità afferente alle Direzioni centrali ha ricevuto valutazioni nell'intervallo compreso tra 95 e 100. Rispetto allo scorso anno si rileva un aumento della quota di personale valutato al massimo nelle direzioni centrali (lo scorso anno era il 68,6%) in vista della necessità di ridurre il divario di valutazione dei risultati tra sedi centrali e periferiche;*
- c) il Nucleo di Valutazione osserva come l'utilizzo dell'art. 11. sia aumentato in quasi tutte le Direzioni/Dipartimenti e centri e copra quasi il 50% del totale del personale tecnico amministrativo. L'art. 11 è un istituto incentivante previsto dal C.C.I. che prevede l'assegnazione di un budget a ciascuna struttura, direttamente utilizzato dal responsabile per riconoscere premi ai propri collaboratori in riferimento al raggiungimento di obiettivi di miglioramento nei servizi/sviluppo di nuove infrastrutture tecnico scientifiche o al riconoscimento di particolari competenze lavorative;*
- d) quest'anno è stata svolta la valutazione del personale Tecnico Amministrativo B, C, e D senza indennità di responsabilità per gli anni 2016 e 2017. Dall'analisi dei dati (2016) si può osservare come l'82% (114 su 139) afferente alle strutture accademiche abbia ricevuto valutazioni comprese tra il 95,1% ed il 100% mentre solo il 62,2% (211 su 339) del personale delle Direzioni centrali si collochi in questo range; Analogamente per il 2017 l'81,87% (122 su 149) afferente alle strutture accademiche ha ricevuto valutazioni comprese tra il 95,1% ed il 100% contro il 64,2% (216 su 336) delle direzioni centrali.*

Il Nucleo di valutazione invita l'amministrazione ad adottare iniziative in grado di ridurre il divario di valutazione dei risultati tra sedi centrali e periferiche.

Nelle Tabelle allegate vengono riportati i dati relativi agli EP e ai D con responsabilità suddivisi per Direzioni/Dipartimenti per range di risultato; i risultati del personale tecnico amministrativo B, C, D senza incarico organizzativo 2016 e 2017 e i risultati relativi all'art. 11 del CCI integrativo anno 2016 e 2017.

Conclusioni

Il Nucleo di Valutazione valida la Relazione sulla Performance 2017 rilevandone la correttezza metodologica e la

coerenza con quanto indicato nel SMVP.

Il Nucleo di Valutazione, nel prendere atto dell'impegno profuso nel processo di miglioramento realizzato nel 2017, confida che i rilievi emersi durante l'analisi della Relazione possano giovare per un ulteriore affinamento dei criteri e delle modalità con cui viene sviluppato il sistema di gestione delle performance.

Documenti allegati:

- allegato tabelle valutazione.pdf tabelle valutazione [Inserito il: 27/06/2018 11:48]

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

Premessa

Il Nucleo di Valutazione, nelle sue funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione, ai sensi del D.Lgs. 74/2017, esprime annualmente un parere preventivo e vincolante sul Sistema di misurazione e Valutazione della performance. Il Sistema comunicato preventivamente al Nucleo di Valutazione oltre a recepire gli aggiornamenti intercorsi intendeva anche tener conto anche delle revisioni normative. Nel processo di revisione del Sistema sono state recepite le considerazioni formulate dal Nucleo di Valutazione, in occasione dei vari momenti di confronto con i vertici dell'Ateneo, nonché le osservazioni contenute nel documento "Feedback ANVUR al Piano Integrato 2017-2019 dell'Università di Trento" di data 16 novembre 2017.

Elementi che hanno portato all'aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione

Gli elementi che hanno portato all'aggiornamento del sistema di misurazione e valutazione delle performance (d'ora in poi SMVP) sono i seguenti.

- Per il Piano Integrato:

- a) la necessità di avere un riallineamento temporale tra ciclo della performance e ciclo di programmazione economico-finanziaria e quello della pianificazione strategica, anticipando l'avvio del processo di predisposizione del Piano al fine di raccordarsi con l'inizio della programmazione economico-finanziaria;*
- b) le novità sulla definizione degli obiettivi con l'introduzione di "obiettivi generali", che identificano le priorità strategiche mediante linee guida triennali emanate con DPCM, e "obiettivi specifici", ovvero obiettivi dell'amministrazione, individuati rispetto agli obiettivi generali. Come indicato dalla normativa, è stato introdotto il valore di partenza (baseline) degli indicatori per la misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi;*
- c) la validazione da parte del Nucleo di Valutazione della Relazione sulla Performance anticipata al 30 giugno, rispetto alla previgente scadenza del 15 settembre.*

- per il sistema di misurazione e valutazione della performance:

- a) la normativa prevede la revisione annuale del SMVP e acquisizione del parere preventivo e vincolante del Nucleo di Valutazione;*
- b) in applicazione del d.lgs 74/2017, i risultati della rilevazione dell'opinione degli utenti (personale docente e tecnico amministrativo, studenti, eventuali altri utenti esterni) devono essere considerati ai fini della valutazione della performance organizzativa e di individuazione di fattori di cambiamento, in un'ottica di miglioramento continuo;*
- c) al termine di ogni monitoraggio (monitoraggi trimestrali dei dirigenti) che comporti la revisione di uno o più obiettivi e indicatori in corso d'esercizio, l'Amministrazione provvede a dare formale comunicazione al Nucleo di Valutazione delle modifiche apportate. Nel corrente anno solare non è ancora arrivata alcuna comunicazione il che fa ritenere che nessun obiettivo sia stato modificato o annullato;*

d) le eventuali variazioni degli obiettivi e degli indicatori della performance organizzativa ed individuale sono inoltre opportunamente inserite nella Relazione della Performance e vengono valutate dal Nucleo di Valutazione ai fini della validazione. (D.Lgs. 74 - art. 8, c.1-bis).

Modalità di comunicazione tra Ateneo e NdV su eventuali ritardi per la pubblicazione del Piano e/o della Relazione

Il SMVP aggiornato è stato inviato preventivamente al Nucleo di valutazione per formulare le proprie osservazioni. Il Nucleo ha rilevato che il SMVP nella versione 2018 è stato ulteriormente affinato rispetto al precedente e soddisfa pienamente i requisiti per una corretta Misurazione e Valutazione delle Performance. Il Nucleo ha anche fatto una serie di osservazioni puntuali.

Il Nucleo di valutazione ha avuto una comunicazione preventiva anche del Piano Integrato il quale è stato pubblicato oltre la scadenza del 31 gennaio. Il ritardo è stato comunicato al Nucleo di valutazione unitamente alla sua motivazione: il Piano Integrato è stato approvato dal CdA il 30 gennaio e il Direttore Generale ha deciso di attendere le osservazioni del Nucleo di valutazione, che sono state formulate nella seduta del 13 febbraio 2018, per poterle recepire.

La performance organizzativa tenendo conto delle risultanze delle iniziative di ascolto di cittadini e utenti

Come emerge all'interno della Relazione delle Performance, l'Università di Trento valuta la qualità dei servizi erogati dalle strutture tecnico-gestionali, attraverso la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti interni. Tale indagine viene condotta annualmente mediante la somministrazione online di specifici questionari al personale tecnico-amministrativo, CEL e dirigenti, nonché al personale docente e ricercatore, assegnisti e dottorandi. L'ultima indagine è stata condotta ad aprile 2018 (avvio questionario online il 28.03.2018) in riferimento all'anno 2017. L'indagine ha previsto l'adozione di un questionario modificato rispetto alle precedenti edizioni ed elaborato sotto la supervisione del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale; lo strumento definitivo, condiviso con i Dirigenti, è stato presentato e validato dal Board.

I nuovi questionari individuano, in maniera più specifica, quei servizi ritenuti strategici e qualificanti da ciascuna delle strutture eroganti; nell'indagine viene posta particolare attenzione anche su eventuali altri aspetti che possano contribuire a migliorare il servizio offerto (ad esempio: indagini di gradimento, richieste specifiche di feedback sul funzionamento del servizio, richieste di interesse su nuovi servizi da implementare, ecc.).

Per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, CEL e Dirigenti, i questionari raccolti sono stati 505 su 715 inviati, pari al 70,6% del totale; confrontando i dati con la rilevazione effettuata a febbraio 2017 (373 questionari compilati su 706 inviati, pari al 52,8%), si registra un incremento nel tasso di risposta del 17,8% (dal 52,8% al 70,6%).

Per quanto riguarda, invece, il personale docente e ricercatore, assegnisti e dottorandi, i questionari raccolti sono stati 531 su 1.686 inviati, pari al 31,5%; rispetto ai dati riferiti alla precedente indagine (474 questionari compilati su 1.740 inviati, pari al 27,2%), si registra anche qui un incremento nel tasso di risposta, seppur minore, pari al 4,3% (da 27,2% a 31,5%).

I propositi della Direzione Generale per il 2019, in ordine all'utilizzo dei risultati delle indagini, sono i seguenti: all'interno di ogni singola area verranno individuate gli ambiti di maggior criticità e programmate opportune azioni di miglioramento. In particolare, la progettazione degli interventi di miglioramento, orientata in un'ottica pluriennale, sarà effettuata per ciascuna Direzione attraverso l'individuazione di specifiche azioni con definizione delle priorità di implementazione e identificazione di indicatori e target annuali; tali azioni confluiranno in un Piano di miglioramento a scorrimento triennale (2019-2021), coordinato dal Direttore Generale, contenente la definizione dei risultati attesi per l'anno di riferimento, a fronte di risultati delle indagini di customer satisfaction condotte.

Per alcuni ambiti indagati anche nell'ambito delle rilevazioni sul benessere, quali ad esempio la gestione del processo di valutazione, sarà importante coordinare la pianificazione delle azioni migliorative tenendo conto delle criticità e dei suggerimenti emersi da entrambe le indagini.

Parallelamente all'indagine sulla soddisfazione rivolta a PDR e PTA, è stata recentemente avviata l'indagine di soddisfazione dei servizi a favore degli studenti, i cui esiti sono tuttora in fase di analisi.

Questi strumenti di analisi a parere del Nucleo di valutazione rivestono una notevole importanza nell'ottica della performance organizzativa poiché testimoniano l'atteggiamento di ascolto degli utenti rispetto ai servizi erogati dall'Ateneo. Quest'ultimi rappresentano un corollario qualificante delle principali attività dell'Ateneo: Didattica, di Ricerca e di Terza Missione.

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Il Nucleo di Valutazione dà atto del notevole miglioramento nel funzionamento dei processi della qualità in Ateneo. Tuttavia il miglioramento non è ancora omogeneo tra le strutture accademiche e i corsi di studio. Si consiglia quindi di procedere ulteriormente nel percorso di formazione attuato dal Presidio di Assicurazione della Qualità, con particolare attenzione alle strutture e ai corsi che presentano tuttora delle criticità. Si consiglia anche di estendere a tali corsi l'utilizzo della scheda di autovalutazione già somministrata ai corsi di studio prescelti per la visita delle CEV.

Il Nucleo di Valutazione si propone di analizzare più in dettaglio la distribuzioni dei carichi didattici nei CdS e le performance dei docenti in riferimento alla valutazione della didattica.

Nelle procedure che l'Ateneo adotta per la valutazione dei risultati delle ricerche e della produzione scientifica, il Nucleo di Valutazione suggerisce di non limitare l'analisi ai soli indicatori quantitativi che l'ANVUR individua ai fini della VQR e della ASN, ma di utilizzare elementi di valutazione più ampi e diversificati, che tengano conto di fattori quali, ad esempio, l'interdisciplinarietà delle ricerche, le peculiarità delle aree d'indagine, il collocamento delle ricerche in un contesto di programmazione strategica a medio-lungo termine, la diversità dei ruoli dei ricercatori all'interno dei gruppi di lavoro, le collaborazioni e le istituzioni di ricerca.