



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



06/08/2015 11:11:26

## 1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo

### 1. Sistema di AQ

#### Diffusione della cultura della qualità

=====

L'anno 2014 si distingue per una condizione di funzionamento del sistema di AQ progettato dal PQA in cui è possibile riconoscere una generale tensione degli attori del sistema verso un regime permanente di loro interazione efficace.

Nell'esercitare il proprio ruolo di osservatore critico, il NdV ha innanzi tutto preso in esame le attività svolte dal PQA nel corso del 2014, esaurientemente riferite in un'apposita relazione che il Presidio ha prodotto il 30 gennaio 2015. Nel prendere atto dell'operato descritto il Nucleo sottolinea la particolare valenza che assume il lavoro svolto per l'aggiornamento del modello AQ nel quale l'adozione di un documento di Ateneo sulla "Politica per la Qualità" rappresenta un momento di fondamentale importanza, in quanto indispensabile per l'accreditamento della sede, e rispondente pienamente a una delle principali raccomandazioni che il Nucleo aveva espresso nella sua precedente relazione annuale. Nel documento sono enunciati i principi generali che ispirano gli intenti dell'Ateneo verso il raggiungimento della qualità della didattica, della ricerca e dei servizi, e le principali direttrici lungo le quali devono compiersi le azioni di intervento (<http://www.unipr.it/node/9894>).

Il Nucleo ha quindi condotto fondamentalmente la propria attività di verifica della effettiva e corretta applicazione del modello AQ esaminando le relazioni delle CPDS, i documenti del riesame prodotti dai GAV, il rapporto del PQA sul riesame, nonché le schede SUA-CdS.

I resoconti dei principali attori del sistema danno prova di una crescente attenzione verso la diffusione della cultura della qualità che si rinviene principalmente in una più matura capacità di individuazione delle criticità e nella riduzione dei casi in cui il processo di autovalutazione viene inteso come adempimento di carattere prevalentemente formale. È opportuno tuttavia accrescere il livello di consapevolezza del ruolo assunto dai diversi soggetti coinvolti nel sistema di AQ e, di conseguenza, dei riflessi positivi che può comportare l'esercizio competente, tempestivo e non acritico delle funzioni che si è chiamati a svolgere. Per quanto riguarda il contributo diretto del PQA alla promozione della cultura della qualità è da sottolineare che le occasioni di maggior rilievo sono rappresentate dalla conduzione programmata di giornate di audit, secondo un protocollo attentamente definito in un documento di procedura anch'esso appartenente alla documentazione relativa al modello AQ, nonché dalle diverse attività di supporto diretto ai responsabili dei CdS. Anche il NdV ha fornito il proprio contributo in questa attività, collaborando direttamente con lo stesso PQA ed effettuando incontri di audit con alcuni Dipartimenti finalizzati all'analisi di particolari casi nei quali si sono riscontrati punti di debolezza nel processo di autovalutazione. Il PQA nel corso del 2014 ha svolto 6 audit interni per i corsi di laurea magistrale in odontoiatria, chimica ed ingegneria delle comunicazioni e per i corsi di laurea triennali in Infermieristica, ingegneria meccanica ed ingegneria civile, come precisato nella stessa relazione del PQA sulle attività svolte. Lo stesso PQA precisa che in considerazione delle difficoltà percepite dai presidenti dei CdS ha ritenuto opportuno attenuare tale tipologia di interventi ed ha saputo individuare una particolare criticità rappresentata da una mancanza di percorsi formativi per i docenti. Il NdV ritiene che tale criticità sia alla base della percezione diffusa secondo la quale i processi risultano onerosi e ridotti spesso a puro adempimento formale. Il NdV raccomanda pertanto di porre in essere momenti formativi che interessino tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ. A tal proposito è degno di nota il fatto che il CdA nella seduta del 22/12/2014 ha approvato la relazione del Rettore al bilancio di previsione 2015; in tale documento si è posto l'obiettivo di attivare le procedure per il conseguimento della certificazione ISO 9001 con un progetto pilota per l'ospedale veterinario ed il Dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie. In attuazione di tale obiettivo nelle date 6 e 7 luglio 2015 si è svolto un corso di 16 ore sulle norme ISO 9001 ed ISO 19011, tenuto da Certiquality, per la formazione di auditors interni. Ad attestare la presenza di casi nei quali il livello di attenzione verso la qualità possa ritenersi sufficientemente maturato contribuisce l'esperienza del corso di laurea magistrale in medicina e chirurgia, il quale si è sottoposto ad una site visit da parte di una commissione rappresentativa della Conferenza Permanente dei Presidenti di consiglio di corso di laurea in Medicina e Chirurgia. Visita il cui esito è stato l'attenta individuazione di punti di eccellenza e di criticità rispetto ai quali è stato espresso un giudizio conclusivo.

#### Trasparenza delle politiche e degli obiettivi.

=====

La pubblicazione del documento sulla politica della qualità dell'Ateneo assume un valore particolarmente importante anche sul piano della trasparenza delle politiche e degli obiettivi. Tale documento va ad integrare il quadro complessivo degli atti con i quali l'Ateneo definisce la propria missione istituzionale ed i propri obiettivi nei propri ambiti di azione. In particolare si richiamano:

- il documento di Programmazione triennale (<http://www.unipr.it/node/9215>)
- il Programma per la trasparenza e l'integrità (<http://www.unipr.it/node/10836>)
- il Piano triennale della Performance (<http://www.unipr.it/node/8863>)

Nel proprio Manifesto ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/09-08-2013/pqa\\_manifesto.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/09-08-2013/pqa_manifesto.pdf)) il PQA illustra gli indirizzi ed i propri propositi

per la costruzione e l'attuazione del sistema di AQ della didattica e della ricerca, operando in sintonia con gli Organi di Governo dell'Ateneo e tutti i soggetti previsti dal sistema AVA.

#### Chiarezza nella distribuzione dei ruoli e responsabilità nel sistema di AQ

Il modello di AQ dei corsi di studio ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq\\_modello.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_modello.pdf)) fornisce una dettagliata descrizione dei processi, dei ruoli e delle responsabilità necessari a generare un adeguato livello di fiducia che i CdS siano progettati in modo coerente e conforme ai requisiti di accreditamento del sistema AVA. Il modello AQ si articola nei seguenti processi:

- Riesame ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq\\_processo\\_riesame.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_riesame.pdf))
- Riesame iniziale ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq\\_processo\\_riesame\\_iniziale.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/30-07-2013/aq_processo_riesame_iniziale.pdf))
- Informazione e supporto ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq\\_processo\\_supporto.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/16-04-2014/aq_processo_supporto.pdf))
- Documentazione ([http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/22-04-2014/aq\\_documentazione.pdf](http://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/22-04-2014/aq_documentazione.pdf)).

Per ciascuno dei processi sono descritti chiaramente gli obiettivi, i riferimenti normativi e documentali, le modalità di gestione del processo e le fonti principali di dati ed informazioni, i soggetti interessati e come tra questi sono ripartiti compiti, funzioni e responsabilità. Il NdV evidenzia come non sia chiaramente esplicitato nel modello il raccordo tra le attività condotte dal PQA e dagli altri attori in esso descritti e gli Organi di Governo di Ateneo, con riferimento particolare al SA.

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

Come lo stesso PQA ha segnalato nella propria relazione, i percorsi di formazione sulle tematiche relative all'AQ per i docenti non sono previsti in modo sistematico; lo stesso può dirsi per il PTA e per gli studenti direttamente coinvolti nei processi di AQ. Tuttavia a livello non strutturato alcune azioni di formazione ed informazione sono state poste in essere tra le attività a supporto dei CdS quali in primis corsi e seminari ai quali sono intervenuti esperti della materia. Il PQA ha comunque provveduto fin dalla sua istituzione ad attivare un apposito sito entro il quale sono stati resi disponibili i principali documenti che possono valere per fini di autoformazione riguardo a tutti gli aspetti che definiscono il sistema AVA. Tenuto conto che il ricostituito PQA ha previsto l'ingresso di una figura rappresentativa degli studenti, a beneficio di questi occorrerà porre in essere iniziative di formazione dedicate non solo ai soggetti investiti di ruoli attivi nei processi di AQ, ma anche all'intera comunità studentesca, già al primo ingresso, al fine di stimolarne l'interesse verso la partecipazione al sistema.

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

L'attuale composizione del PQA così come riportata nella Tab. 1 dell'allegato E appare senza dubbio più adeguata rispetto a quelle di prima istituzione, vista la presenza di un rappresentante degli studenti, che riveste anche un ruolo nel SA, e di un rappresentante del PTA; in tal modo il PQA, oltre alla presenza di docenti rappresentativi dei diversi ambiti disciplinari, può avvalersi del contributo di soggetti che possono offrire ulteriori spunti di riflessione maturati da altri punti di vista. L'operatività complessiva del PQA, dei GAV, delle CPDS e di tutti gli altri soggetti coinvolti nei processi di AQ appare indubbiamente adeguata ai compiti prescritti dai ruoli, soprattutto se si considera che la fase di avviamento, susseguente alla riforma introdotta dalla legge 240/2010 e dai relativi decreti attuativi, risulta largamente superata. Il ruolo del PQA nella sua azione fondamentale per l'AQ potrà essere ulteriormente consolidato nel momento in cui esso verrà compreso tra gli organi centrali previsti dallo Statuto. L'efficacia della operatività complessiva si fonda su un sistema efficiente di gestione dei dati, con produzione sistematica e finalizzata di report necessari sia per le attività di monitoraggio, sia per quelle funzionali all'attività decisionale da parte degli Organi di Governo.

#### Frequenza e qualità delle interazioni tra PQ, CPDS, Consigli di Corso di studio e Consigli di Dipartimento

I più volte richiamati audit e specifiche giornate di formazione organizzate dal PQA danno atto delle interazioni tra PQA, CPDS, consigli di CdS e Dipartimenti. In particolare gli audit svolti in collaborazione con il NdV hanno rappresentato un momento di incontro che ha coinvolto non solo i presidenti dei CdS, ma anche una rappresentanza dei soggetti prima citati. Tenendo pertanto in considerazione che nel corso del 2014 il PQA ha deciso di attenuare gli interventi diretti di audit, per venire incontro alla richiesta avanzata da alcuni presidenti di CdS, il NdV non può esimersi dal raccomandare che tali attività vengano al più presto riprese anche eventualmente ridefinendone le modalità operative. Il NdV ritiene pertanto che il PQA debba porre tra le proprie priorità la cura della frequenza e della qualità di tali interazioni, anche se il PQA mostra ampia consapevolezza che tali fattori sono fondamentali per consolidare il miglioramento continuo che il sistema AVA ha introdotto. I margini di intervento appaiono ampi e tali da consentire una efficace sinergia tra PQA e NdV anche in previsione di un sistema interno di simulazione delle visite ispettive da parte delle Commissioni di Esperti della Valutazione (CEV), a cui l'Ateneo dovrà sottoporsi, finalizzate alla verifica puntuale dei requisiti previsti per l'accREDITAMENTO periodico.

#### Frequenza e qualità delle interazioni tra NdV, PQ e Organi di Governo

Per quanto riguarda le interazioni tra NdV, PQA ed Organi di Governo va evidenziato il fatto che il NdV e il PQA non si sono limitati ai meri rapporti formali, rappresentati in prevalenza dalla trasmissione reciproca di atti che danno conto delle rispettive attività coerentemente a quanto prescritto dallo stesso documento AVA, ma hanno provveduto a realizzare momenti di confronto, anche informali, ed estesi in alcune occasioni specifiche anche al Rettore, al fine di assicurare un'ampia condivisione di principi e prospettive.

Volendosi soffermare sull'adeguatezza dei rapporti formali tra il PQA e gli Organi di Governo occorre rimarcare che il PQA nel momento della sua istituzione (anno 2013) non essendo stato previsto dallo Statuto di Ateneo, come precedentemente precisato, non ha potuto trarre vantaggio da una precisa definizione dei rapporti formali tra il Presidio stesso e gli Organi di Governo. Tuttavia il PQA ha comunque avuto un rapporto costante con il Rettore ed è stato più volte invitato alle riunioni di Staff che sono state introdotte dalla nuova governance di Ateneo al fine di pianificare le proprie azioni strategiche. Alla luce di tali considerazioni il NdV potrà accogliere con favore un'eventuale futura revisione dello Statuto che contempra il PQA tra gli organi centrali.

Le interazioni tra NdV ed Organi di Governo trovano riscontro nei rispettivi atti, tra i quali la relazione annuale del NdV, che viene regolarmente trasmessa al Rettore e accompagnata da una dettagliata esposizione diretta da parte del Coordinatore del Nucleo.

#### Effettiva partecipazione degli studenti

Al di là delle interazioni tra gli attori del sistema AQ l'Ateneo ha mostrato di avere consapevolezza, non ancora tradottasi in un contesto perfetto, del fatto che fasi cruciali del ciclo per il miglioramento continuo dei CdS, quali il monitoraggio delle attività formative e la proposizione di interventi correttivi, si fondano sulla effettiva partecipazione attiva degli studenti. Infatti sotto il profilo formale gli Organi di Governo ed i collegi coinvolti nel sistema AQ vedono tutti la presenza di componenti studentesche. Tra le criticità che investono questo aspetto merita attenzione la difficoltà di garantire senza soluzione di continuità il turnover dei rappresentanti degli studenti, compromesso dalla frequenza di casi di decadenza dalla carica assunta in conseguenza della terminazione dello status di studente al conseguimento del titolo di laurea e dall'esaurimento delle graduatorie dalle quali, a scorrimento, vengono individuati i soggetti subentranti nel ruolo. Tra le possibili soluzioni l'Ateneo potrebbe lavorare ad un regolamento che disciplini il turnover degli studenti, attraverso clausole che svincolino temporaneamente il reclutamento, per determinate situazioni, dall'obbligo di indizione di nuove procedure elettive e che prevedano altresì protocolli tali da consentire un allargamento del rapporto con gli studenti, non limitandolo solo ad alcune rappresentanze, ma estendendolo alla totalità del corpo studentesco.

Altro aspetto da segnalare è la mancanza di percorsi formativi specifici e strutturati, tali da fornire agli studenti, oltre che agli stessi docenti ed al personale tecnico amministrativo, tutti gli strumenti utili all'esercizio delle funzioni che sono chiamati a svolgere.

Per quanto riguarda gli studenti non investiti di un ruolo di rappresentanza in seno agli organi di ateneo o degli altri collegi coinvolti nei processi di AQ, al di là della rilevazione opinione studenti, che comunque rappresenta un obbligo normativo, risulta ancora particolarmente debole la disponibilità di specifici strumenti o canali attraverso i quali lo studente possa segnalare le criticità incontrate nel corso della propria carriera universitaria. Manca anche un momento informativo, indirizzato soprattutto a quegli studenti che si affacciano per la prima volta al mondo universitario, che promuova la partecipazione attiva anche all'AQ. A tale proposito il NdV fa propria la proposta avanzata da alcuni membri del PQA di istituire una giornata di primo incontro con le matricole, all'avvio delle attività didattiche di ciascun Corso di Studi, nel corso della quale illustrare tutti gli aspetti fondamentali che caratterizzano la vita universitaria ed ascoltare dagli studenti perplessità, aspettative, dubbi e sensazioni rispetto all'esperienza che si accingono ad intraprendere. Naturalmente occorre sottolineare che lo studente, oltre ad essere adeguatamente informato e coinvolto direttamente nei processi che nel loro complesso definiscono il modello di AQ, deve maturare la percezione che il contributo di ciò che egli produce con la propria partecipazione a tutti i livelli sia realmente efficace, venga realmente preso in considerazione dagli organi di ateneo ed abbia una effettiva ricaduta. Ogni sforzo condotto per aumentare il grado di partecipazione degli studenti rischia di essere vanificato nel momento in cui lo studente abbia percezione che il proprio contributo o le proprie opinioni non producano effetto alcuno ad esempio nei confronti dei docenti quando questi, nel giudizio degli studenti stessi, non svolgano il proprio compito didattico in modo soddisfacente o anche nei confronti della struttura amministrativa quando questa riveli scarsa efficienza in alcuni servizi. Evidentemente al fine di accrescere complessivamente il livello della qualità in tutti gli ambiti, ove le azioni poste in essere non producessero gli effetti attesi, la leva punitiva, che in qualche modo vada a penalizzare i comportamenti non virtuosi, non può essere considerata sufficiente né auspicabile; la scelta di mettere in luce e valorizzare le migliori pratiche, secondo una consuetudine assai diffusa nel contesto europeo, potrebbe rappresentare un efficace stimolo per tutti affinché i comportamenti esemplari divengano sempre più assimilati e condivisi.

#### Efficacia e tempestività delle segnalazioni da parte delle CPDS

Le capacità di analisi e propositiva delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti risultano nel complesso attinenti ai compiti che le stesse devono assolvere. Superata la fase di avvio in cui le Commissioni hanno dovuto soffermarsi sulla definizione della struttura organizzativa e sperimentare l'approccio critico con le fonti di dati e informazioni oggetto di esame, è possibile constatare una capacità maggiore di pervenire a spunti di riflessioni attraverso l'analisi del contesto e il funzionamento del sistema. Gli approcci seguiti nella lettura critica delle fonti mostrano generalmente l'acquisizione di una maggiore padronanza dei principali strumenti informativi su cui si fonda il processo di autovalutazione. Vi è tuttavia scarsa traccia di proposte relative ad attività divulgative a beneficio degli studenti. Si raccomanda pertanto di prestare attenzione a misure quali ad esempio la diffusione di informazioni circa le modalità e le possibilità di partecipare al sistema di AQ mediante esposizioni ad hoc da parte di docenti appositamente incaricati nelle "zero lessons" all'inizio di ogni semestre.

Sebbene i ruoli esplicitati nel documento del PQA, ove sono descritte le competenze in capo agli attori individuati nel modello AQ, siano chiaramente delineati, tuttavia alcune funzioni, specie dei GAV e delle CPDS appaiono sovrapporsi. In alcuni casi taluni membri dei GAV sono anche nelle CPDS, una sovrapposizione di ruoli che può limitare l'autonomia di soggetti che nel modello dovrebbero svolgere funzioni complementari e che pare tradurre una difficoltà relativa alla complessità dei processi di attuazione dell'AQ ed alla individuazione di figure che a tale attuazione intendano dedicarsi. Un limite che si riscontra rispetto all'attività svolta dalle CPDS è rappresentato dal fatto che le riunioni sono finalizzate prevalentemente alla redazione della loro relazione annuale. Ciò parrebbe ridurre tale attività a semplice adempimento formale, anche se in alcuni casi si è riscontrata la capacità di dedicarsi ad una analisi approfondita delle criticità a livello di corso di studi.

Da una verifica effettuata presso i Dipartimenti dell'Area Umanistica, risulta le CPDS esprimono il proprio parere, pur se non vincolante, sulle proposte di variazione dell'ordinamento didattico dei corsi. In alcuni casi la relazione della CPDS (debitamente esaminata nei Consigli di corso, dove gli studenti sono presenti in ragguardevole numero) ha avuto effetti sull'organizzazione didattica dei corsi e ha contribuito, tra l'altro, alla modifica del calendario dell'attività didattica, a vantaggio di una più proficua distribuzione degli appelli d'esame.

#### Effettiva considerazione dei rilievi delle CPDS da parte dei Consigli di Corso di studio (o strutture equivalenti), dei Consigli di Dipartimento o di Facoltà/ Scuola (dove istituiti) e del PQ

Le CPDS, così come prescritto dal documento AVA, provvedono entro il 31 dicembre di ogni anno a redigere le proprie relazioni che vengono recepite dai GAV. Presso l'Ateneo parmense la scadenza è anticipata a novembre per consentire ai GAV un più attento esame dei rilievi espressi dalle Commissioni stesse. Il più recente riesame si è svolto coerentemente con il processo descritto dal PQA, il quale prevede che il GAV, successivamente alla fase di autovalutazione, provveda a redigere il Rapporto di riesame, che viene trasmesso ai CdS che lo approvano con un apposito verbale. Lo stesso documento del riesame è trasmesso ai Consigli di Dipartimento e al PQA, che nella propria relazione annuale ne ha tenuto ampiamente conto verificandone la conformità rispetto al modello AQ. Il PQA nel proprio Rapporto sulle relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti 2014 del 9 febbraio 2015 ha

condotto una verifica documentale sulle relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti sui Corsi di Studio (CdS) incardinati nei Dipartimenti dell'Ateneo. Obiettivo dell'analisi era quello di verificare la rispondenza del processo seguito dalle CPDS alle indicazioni dell'ANVUR. Nel rapporto il PQA non ha espresso valutazioni sul contenuto delle relazioni delle CPDS, tuttavia conclude riportando un riepilogo delle raccomandazioni formulate dalle stesse commissioni in ordine alle criticità individuate.

*Presa in carico efficace e documentata dei rilievi del PQ da parte degli Organi di Governo*

*Presenza e qualità dei relativi piani di azione*

*Attivazione di un'attività di monitoraggio e valutazione sui piani d'azione precedenti e relativi usi da parte degli Organi di Governo.*

Il NdV ed il PQA trasmettono ogni anno al Rettore le proprie relazioni annuali che i rispettivi coordinatori provvedono ad illustrare nelle parti che presentano gli aspetti di maggiore rilievo; tuttavia si rileva che nei documenti degli Organi di Governo, quali SA e CdA, non vi è traccia evidente di una loro presa d'atto ed acquisizione al fine di adottare le adeguate misure correttive susseguenti alle criticità riscontrate. Mentre il ciclo di AQ appare ben strutturato per la parte del modello che coinvolge i soggetti in esso individuati ed altrettanto chiare sono le interazioni che intercorrono tra tali soggetti, si riscontra una mancanza di interazione documentata con gli Organi di Governo e di come questi prendano in carico in modo efficace i rilievi del PQA. Nella realtà dei fatti tali interazioni esistono e gli Organi di Governo non mancano di ispirare la propria azione anche a quanto proposto dal PQA e dallo stesso NdV, tuttavia occorre prevedere interazioni formalmente strutturate la cui evidenza documentale consenta di verificare pienamente se e come gli Organi di Governo hanno effettivamente considerato i rilievi del PQA, se e come hanno approntato i relativi piani d'azione.

Il Nucleo raccomanda ai diversi attori di prestare particolare attenzione al tracciamento delle proprie azioni, non limitandosi solamente a verbalizzare le riunioni formalmente convocate, ma premurandosi altresì di documentare i rispettivi momenti salienti di operatività (riunioni di eventuali sottocommissioni, tavoli tecnici ecc...) mediante la redazione di apposite carte di lavoro.

Documenti allegati:

- Relazione\_PQA\_2014.pdf Relazione 2014 del PQA [Inserito il: 17/07/2015 16:09]

## 2. Qualità della formazione a livello di ateneo

### 1. Attrattività dell'offerta formativa

I dati sulla base dei quali si sono fatte le analisi relative alle carriere degli studenti sono stati tratti dalle schede ANVUR che tuttavia sono limitate agli anni accademici fino al 2012/13 e piuttosto ridotti e pertanto non sufficientemente analitici; altre informazioni sono state ricavate da banche dati dell'Ateneo di Parma (Data- Warehouse) che presentano (modesti) problemi di coerenza con i dati ANVUR o quelli dell'Anagrafe Nazionale Studenti, che la neo istituita unità organizzativa "Controllo di Gestione" dovrebbe riuscire a risolvere.

*Andamento generale delle immatricolazioni (dinamica ultimi tre anni; tendenze in corso; motivazioni delle tendenze in corso; criticità)*

L'andamento generale delle immatricolazioni presso l'Ateneo di Parma nel triennio che va dall'a.a. 2010/11 all'a.a. 2012/13 è stato analizzato sulla base degli indicatori presenti nelle apposite schede prodotte dall'ANVUR; l'analisi è stata integrata con dati che si riferiscono al triennio che va dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2014/15.

Dall'analisi dei dati si evidenzia che dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2014/15 il numero di immatricolati in Ateneo ha subito una flessione dell'11,6%. Se si considerano le immatricolazioni relative ai diversi ambiti disciplinari si osserva che gli ambiti Agroalimentare e Umanistico e delle scienze umane hanno al contrario registrato incrementi percentuali di immatricolati di circa il 22% e 5% rispettivamente. L'incremento nell'ambito Agroalimentare conferma la vocazione dell'Ateneo, che vede lì uno dei suoi punti di attrazione. L'ambito Medico-Veterinario è interessato dal decremento più significativo con una percentuale di riduzione che si attesta intorno al 41%. Tale decremento è stato determinato prevalentemente dal calo di immatricolazioni al CdL in Scienze Zootecniche e Tecnologie delle Produzioni Animali, il quale ha conosciuto un calo di circa il 48%. La ragione di tale rilevante flessione appare essere riconducibile agli effetti della introduzione dall'a.a. 2013/14 dell'accesso programmato a livello locale. Inoltre questo ambito è interessato dalla programmazione nazionale degli accessi.

*Bacino di provenienza delle immatricolazioni (adeguatezza rispetto agli obiettivi)*

Per quanto riguarda le località di provenienza degli studenti iscritti all'Università di Parma, nel corso degli anni si è consolidato un tradizionale bacino di utenza, costituito dalle province limitrofe dell'Emilia Romagna, della Lombardia e della Toscana, con l'apporto significativo fornito da due regioni meridionali, Puglia e Sicilia. L'Ateneo non si è dato specifici obiettivi rispetto al bacino di provenienza degli studenti, tuttavia ha avviato un percorso di monitoraggio sui flussi di studenti in entrata da tali bacini tradizionali curato, tra le altre cose, dalla delegata del Rettore alla comunicazione interna, marketing, ranking.

La dinamica nell'ultimo triennio delle immatricolazioni è stata analizzata anche rispetto al bacino territoriale di provenienza; si sono individuati tra ambiti rappresentati rispettivamente da:

Parma e provincia

Province limitrofe (Piacenza - Modena - Reggio E. - Bologna - Mantova - Cremona - La Spezia - Massa C.)

Altra provenienza

A livello di Ateneo la composizione percentuale degli immatricolati rispetto alle provenienze vede il mantenimento costante di una leggera prevalenza di soggetti provenienti dall'ambito territoriale locale, con percentuali che vanno dal 36,4, 36,7, 38,7 negli aa.aa. 2012/13 - 2013/14 - 2014/15. Per quanto riguarda le provenienze dalle province limitrofe o dalle altre aree territoriali si mantiene una distribuzione equamente ripartita, senza grandi variazioni nel triennio.

Si può riscontrare come alcuni ambiti siano prevalentemente localizzati, con una percentuale di immatricolati da Parma e Provincia intorno al 50% (Economia, Ingegneria e Architettura) o superiore al 40% (ambiti Scientifico e Giuridico), mentre al contrario gli ambiti Agroalimentare e Medico-Veterinario attingono più del 50% degli immatricolati da province non limitrofe; tale percentuale è intorno ad un sempre elevato 40% per gli ambiti Farmaceutico e Medico-Chirurgico.

Gli studenti delle aree limitrofe appaiono per lo più orientati verso le discipline umanistiche, che attraggono mediamente nel triennio circa il 25% di tali studenti, in incremento al 28,3% nell'a.a. 2014/15. Questo dato è significativo dell'apprezzamento per il ventaglio di corsi offerti a Parma in questo ambito (presente in tutti gli atenei italiani generalisti), che è tale da presentare una notevole attrazione dalle province circostanti (appunto per la capillare diffusione sul territorio, appare giustificata una attrazione più modesta da aree troppo lontane).

#### Tassi di abbandono al primo anno

=====

L'andamento dei tassi di abbandono al primo anno (calcolati come rapporto nell'a.a. T tra il numero di abbandoni ed il numero di iscritti al 1° anno) considerati nel biennio che va dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2013/14 a livello di Ateneo si contraddistingue per una contrazione significativa in quanto si passa da una percentuale di abbandoni rispetto agli iscritti del 19,1% all'11,3%. La riduzione di tale tasso di abbandono dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2013/14 si riscontra per tutti gli ambiti disciplinari fatta eccezione per l'ambito farmaceutico che riscontra un aumento di circa 6 punti dal 13,3% al 19,7%; l'aumento del tasso di abbandono al primo anno si riscontra per entrambi i corsi di laurea magistrale a ciclo unico, peraltro si tratta di percentuali riferite a numeri tutto sommato contenuti. Notevole invece la riduzione (dal 16% all'8% circa) nell'ambito economico, che agisce su un numero importante. La riduzione del tasso è più consistente per gli ambiti Medico-Veterinario, Umanistico e delle Scienze Umane, Agroalimentare.

#### Tassi di abbandono negli anni successivi

=====

Anche il tasso di abbandono negli anni successivi al primo vede una contrazione nel passaggio dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2013/14 portandosi dal 5,6% ad un molto ridotto 1,7%; tale andamento, come quello relativo al tasso di abbandono al primo anno, andrebbe studiato in parallelo con i trasferimenti in uscita ed in entrata.

#### Durata degli studi

=====

Procedendo nell'esame dell'attrattività sul piano della durata degli studi, inteso come il tempo medio per il conseguimento del titolo di studio, si è considerato il rapporto tra tale durata e la durata nominale dei corsi di studio. Complessivamente non si rileva una situazione che dovrebbe dare adito a casi preoccupanti, tuttavia il fatto che alcuni dati dal passaggio dall'a.a. 2012/13 all'a.a. 2013/14 sono in lieve peggioramento per quanto riguarda i corsi di studio di durata biennale e triennale induce a dover raccomandare all'Ateneo un attento monitoraggio su tali andamenti.

In ordine ai laureati si rilevano i seguenti dati:

#### Durata nominale

anni corso -----2011/2012-----2012/2013-----2013/2014

=====

2-----2,42-----2,53-----2,55

3-----3,24-----3,62-----3,75

5-----6,51-----6,34-----5,56

6-----6,37-----6,67

Osservando i dati aggregati per ambito disciplinare relativi all'a.a. 2013/14 si rilevarebbe che il rapporto tra tempo medio di durata degli studi e durata nominale degli stessi presenta valori soddisfacenti per gli ambiti Farmaceutico (1,03), Medico-Veterinario (1,19 per il CdL ed 1,08 per il Corso di laurea magistrale a ciclo unico), Medico-Chirurgico (1,18 per i CdL, 1,11 per il Corso di laurea magistrale a ciclo unico, 1,07 per i corsi di laurea magistrale). Le maggiori criticità si riscontrerebbero invece per l'ambito Giuridico-Politologico (1,41 per i CdL, 1,31 per il Corso di laurea magistrale a ciclo unico), per l'ambito Ingegneria e Architettura (1,37 per i corsi di laurea magistrale) e per l'ambito Scienze MM.FF.NN. (1,34 per i CdL). Tali dati però sono falsati dal cambio di codici attribuiti a numerosi corsi a seguito dell'adeguamento al decreto 270, che fa sì che proprio negli anni presi in esame si affaccino nella tabella i loro primi laureati, che ovviamente abbassano di molto il tempo medio di laurea. Occorrerà aspettare ancora uno o due anni per avere dati stabili e confrontabili per tutti i Corsi di Studio.

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

=====

Il NdV nel formulare le proprie considerazioni in merito all'offerta formativa non può esimersi dal tenere in debita considerazione la natura generalista dell'Ateneo consolidatasi nel corso della sua storia. Per tale ragione è da sottolineare l'apprezzabile opera di razionalizzazione che è stata condotta con l'intento di salvaguardare sia l'ampio spettro di discipline che compongono l'offerta formativa, sia la sostenibilità di questa anche per il futuro. Alcuni corsi di studio si caratterizzano per il loro legame con le peculiarità economiche di un territorio che si contraddistingue per una forte vocazione in ambito agroalimentare.

L'Ateneo di Parma è impegnato da anni su Tirocini Formativi Attivi (TFA), corsi di preparazione all'insegnamento e Percorsi Abilitanti Speciali (PAS), finalizzati al conseguimento dell'abilitazione all'insegnamento, in particolare Lettere, Filosofia, Matematica. Di rilievo i rapporti di collaborazione tra il dipartimento di Antichistica, Lingue, Educazione e Filosofia e alcune realtà locali di interesse culturale quali ad esempio la Casa della Musica per gli studi di musicologia.

L'Università di Parma ha da anni elaborato due tipologie di progetti, denominati CORDA e IDEA (<http://www.unipr.it/node/5803>) in materia di orientamento

ai corsi di studio, rivolti alle scuole secondarie superiori.

L'Ateneo è fortemente impegnato sul versante dell'internazionalizzazione della propria offerta, prevedendo tale linea d'azione tra quelle della propria programmazione triennale. A questo proposito si segnalano iniziative quali ad esempio l'adesione al portale internazionale Master Studies (<http://www.masterstudies.com/Masters-Degree/Italy/Parma/>) ove gli studenti possono raffrontare l'offerta formativa con i corsi delle altre istituzioni universitarie.

Il programma Overworld (<http://www.unipr.it/internazionale/opportunita-studenti-italiani/mobilita-nellambito-di-accordi-internazionali>) consente, attraverso la stipula di protocolli di cooperazione universitaria internazionale, di offrire l'opportunità agli studenti di frequentare periodi di studio presso prestigiose istituzioni straniere in ambito non europeo, estendendo in tal modo le opportunità offerte dal programma Erasmus. L'offerta didattica dell'Ateneo si contraddistingue inoltre da alcuni anni per la presenza di due corsi di laurea magistrale in lingua inglese, International Business and Development - IBD, presso il dipartimento di Economia, e Communication Engineering - CE, presso il dipartimento di Ingegneria dell'Informazione. Occorre rimarcare nuovamente il fatto che l'offerta formativa consolidatasi nel corso dell'ultimo triennio è il risultato di una attenta opera di razionalizzazione dei corsi di studio sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo e frutto di una crescente capacità di sapersi meglio confrontare con gli stakeholder esterni specie i rappresentanti a tutti i livelli dell'ambito produttivo e professionale, come si evince dai contenuti del quadro A1 delle schede SUA-CdS.

## 2. Sostenibilità dell'offerta formativa

Indicatore DID (limite di ore di didattica massima assistita erogata, stabilito dal DM 1059/2013) e eventuali motivi di superamento in relazione ai risultati di apprendimento attesi (ad esempio esercitazioni pratiche in piccoli gruppi, frazionamento di classi numerose per le lezioni frontali, duplicazioni di lezioni in orari serali o comunque adatti a lavoratori studenti)

La sostenibilità dell'offerta formativa dell'Ateneo è garantita dal rispetto del requisito AQ 7 di cui all'allegato C del D.M. 1059/2013. In particolare l'Ateneo ha sviluppato la programmazione didattica senza superare i limiti di ore erogabile e dispone di un piano delle ore di didattica assistita ove sono indicate le ore coperte da docenti di ruolo a tempo pieno, da docenti a tempo definito, da ricercatori a tempo pieno e definito. Nel dettaglio si riportano le ore effettive e le ore massime erogabili di didattica assistita per i tre anni accademici 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016.

a.a. 2013-2013 -----

DID = 106.578

ore effettive = 80.578

di cui:

39.872 (49,5%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno

12.881 (16,0%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo definito

19.053 (23,6%) ore di didattica assistita riferita a Ricercatori

8.772 (10,9%) ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza

Ore non conteggiate per attività di tirocinio: 3.578

a.a. 2014-2015 -----

DID = 105.378

ore effettive = 81.460

di cui:

36.406 (44,7%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno

12.146 (14,9%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo definito

24.325 (29,9%) ore di didattica assistita riferita a Ricercatori

8.583 (10,5%) ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza

Ore non conteggiate per attività di tirocinio: 3.578

a.a. 2015-2016 -----

DID = 114.660

ore effettive = 89.338

di cui:

55.132 (61,7%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo pieno

7.735 (8,7%) ore di didattica assistita riferita a Professori a tempo definito

14.840 (16,6%) ore di didattica assistita riferita a Ricercatori

11.631 (13,0%) ore di didattica assistita per contratto di insegnamento, affidamento o supplenza

Ore non conteggiate per attività di tirocinio: 3.770

Dai dati si evidenzia in particolare quanto sia aumentata la percentuale di ore a carico dei docenti strutturati a tempo pieno che nell'a.a. 2015-2016 si attesta ad oltre il 60%. Altro aspetto da evidenziare è il ridimensionamento del carico in capo ai ricercatori che da circa il 30% dell'a.a. 2014-2015 si porta al 16,6% dell'a.a. 2015-2016.

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

Il processo di autovalutazione condotto dalle CPDS e dai GAV in merito alle attività didattiche integrative è stato condotto sulla base prevalentemente di quanto emerso dalla rilevazione sull'opinione degli studenti, in particolare ne hanno tenuto conto le CPDS per la compilazione del quadro C (secondo l'allegato 5 del documento AVA) delle rispettive relazioni annuali. Anche in questo caso il NdV riscontra in generale una più matura capacità di fare

emergere le situazioni che vanno più attentamente monitorate.

Il NdV ha preso in esame le risposte che gli studenti hanno dato al quesito con cui si chiede se le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia. Tenendo in considerazione i dipartimenti nei quali le percentuali di rispondenti al quesito è stato superiore al 40%, le situazioni di maggiore soddisfazione si presentano per i dipartimenti di Fisica e scienze della terra "Macedonio Melloni", e di Scienze Medico-Veterinarie con percentuali favorevoli rispettivamente del 90,7% ed 85,2%. Dal stessa disamina emerge che il dipartimento di Ingegneria Industriale fa registrare la più bassa percentuale di soddisfazione.

Rapporto studenti-docenti, anche con riferimento allo svolgimento sistematico delle attività di ricevimento studenti e alla supervisione individualizzata delle tesi di laurea

La principale fonte informativa sulla quale si è basata l'analisi condotta al fine di verificare il rapporto studenti- docenti e gli scostamenti di tale rapporto, per ogni CdS, dalla media nazionale è costituita dalle schede rese disponibili dall'ANVUR ove sono espressi indicatori relativi alla carriera degli studenti. L'ultimo a.a. per il quale sono state fornite le informazioni è il 2012-2013; ciò rappresenta un limite, in quanto sarebbe più desiderabile disporre di dati risalenti almeno all'ultimo anno accademico concluso, tuttavia si segnala quanto tali informazioni siano decisamente utili ai fini delle analisi degli andamenti di quegli indicatori che meglio descrivono le performance dei corsi di studio e dell'Ateneo nel suo complesso. Nell'analisi si è considerato per ogni CdS nell'a.a. 2012-2013, senza distinzione tra gli anni di corso, il rapporto tra studenti in corso e docenti, confrontato con il dato medio nazionale. Tale rapporto varia da un valore minimo di 0,4 per il corso Ortottica ed Assistenza Oftalmologica (Abilitante alla Professione Sanitaria di Ortottista ed Assistente di Oftalmologia) ad un valore massimo di 28,4 per il CdL in Scienze dell'Educazione e dei Processi Formativi; il valore medio è pari a 8,2. La distribuzione dei dati per quartili è la seguente:

1° quartile 2,42

2° quartile 5,85

3° quartile 11,1

Esaminando gli scostamenti percentuali rispetto ai valori medi nazionali riferiti alle stesse classi emergono situazioni nelle quali il rapporto appare più che doppio; ciò accade in particolare per i CdS magistrali in Biologia e Applicazioni Biomediche, Trade Marketing e Strategie Commerciali, Amministrazione e Direzione Aziendale. Le situazioni apparentemente più delicate sono però generalmente connesse al concetto di "docente" utilizzato: ad esempio è del tutto naturale e positivo che nei corsi di laurea delle professioni sanitarie buona parte delle nozioni siano impartite da professionisti, che però non vengono computati fra i docenti.

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

Previsioni di pensionamento nei successivi 3-5 anni e analisi di possibili future criticità nel mantenimento delle soglie minime previste dalle norme sull'accreditamento, anche con specifico riferimento all'utilizzo di figure diverse dal personale strutturato nell'ateneo

La sostenibilità dell'offerta formativa in termini di mantenimento delle soglie minime di personale docente previste per l'accreditamento, anche in considerazione delle previsioni di pensionamento, è stata presa in esame da un apposito gruppo di lavoro costituito in data 7 maggio 2014 con il compito specifico di individuare i settori scientifico disciplinari da potenziare nell'ottica del miglioramento e di qualificazione dell'offerta formativa.

Il gruppo di lavoro, coordinato dal Pro Rettore alla Didattica e dal Dirigente d'area, ha proceduto, anche attraverso incontri finalizzati con i direttori di dipartimento ed i presidenti di CdS, a verificare il fabbisogno di docenti, articolato per i singoli SSD presenti. Ponendo in relazione la dotazione in organico di docenti (professori ordinari, associati e ricercatori) suddivisi per SSD, con l'offerta formativa e la necessaria copertura dei SSD di base e caratterizzanti al fine di rispettare i requisiti per l'accreditamento di cui al D.M. 1059/2013, sono state elaborate per ogni CdS schede analitiche di valutazione nelle quali si è provveduto a:

- verificare le cessazioni previste

- verificare le situazioni di criticità rispetto al numero di docenti di riferimento anche in relazione ai SSD

- verificare le situazioni per le quali si rende necessario il ricorso alla copertura di alcuni insegnamenti per contratto o affidamento

- individuare i SSD disciplinari in sofferenza

Il NdV sottolinea quanto tale approccio rappresenti un sistema di monitoraggio utile ai fini del complessivo processo di AQ della didattica di Ateneo.

### 3. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

L'Università di Parma dispone da molti anni di servizi di supporto allo studio ben individuati all'interno dell'organigramma sia centrale che dei singoli dipartimenti. Il ruolo di tali servizi lo si ritrova all'interno del documento di programmazione triennale di Ateneo (2013-2015) e la loro operatività assume una particolare valenza nella realizzazione di specifici progetti contemplati dal predetto documento tra cui il progetto "Università Orienta: percorso guidato dalla scuola all'università e dall'università al lavoro per il triennio 2013 - 2015" volto ad attuare interventi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita dal percorso di studi ai fini della riduzione della dispersione studentesca e ai fini del collocamento nel mercato del lavoro, e il progetto "Dematerializzazione" che si propone di dematerializzare i processi amministrativi per i servizi agli studenti.

Adeguatezza dei servizi di segreteria dedicati agli studenti per quantità e qualità rispetto alla domanda effettiva (rapporto tecnici amministrativi-studenti, rapporto tecnici amministrativi-docenti);

Le strutture amministrative preposte alle attività finalizzate alla gestione delle carriere studenti sono rappresentate sia da uffici che prestano supporto tramite front-office sia da unità tecniche a cui è affidata la gestione dei servizi di segreteria on line, i quali hanno conosciuto un apprezzabile sviluppo nel corso degli ultimi anni e rappresentano uno degli aspetti più rilevanti del progetto "Dematerializzazione". È da evidenziare che tale sviluppo è stato possibile grazie all'entrata in esercizio del sistema gestionale ESSE3 verso il quale è avvenuto un processo di migrazione dal precedente sistema GISS. Tramite i Servizi di segreteria on line agli studenti è data la possibilità di gestire i vari aspetti della propria carriera universitaria in particolare rispetto a:

- autocertificazione ISEE o ISEEU
- autocertificazione della carriera universitaria (iscrizione, laurea, dichiarazione redditi);
- domanda di laurea;
- iscrizioni ai corsi di laurea;
- piano di studio on line;
- progetto Erasmus (visualizzazione dei bandi);
- residenza e domicilio;
- stampa MAV;
- visualizzazione esami, prove parziali e appelli (per esami con verbalizzazione online);
- visualizzazione tasse.

Prendendo in esame la Tabella 3 "Dati sui servizi di supporto di ateneo" di cui all'allegato E si osserva che non sono disponibili informazioni relative al numero degli utenti che hanno usufruito dei servizi, né al grado di soddisfazione dal parte degli stessi; ciò comporta la necessità di dover programmare per il futuro l'attivazione di processi finalizzati alla misurazione della consistenza nel numero di utenti dei servizi ed alla rilevazione della "customer satisfaction".

Quando le consistenze numeriche prima richiamate saranno disponibili sarà possibile valutare l'adeguatezza del rapporto tecnici amministrativi - studenti e del rapporto tecnici amministrativi - docenti che ad oggi sono rappresentati dai dati seguenti:

anno 2013

PTA/Docenti = 1,037

PTA/Iscritti (13-14) = 0,033

anno 2014

PTA/Docenti = 1,051

PTA/Iscritti (14-15) = 0,035

#### Adeguatezza dei tempi di svolgimento dei servizi dedicati agli studenti

=====

Nella sezione "Amministrazione Trasparente" presente nella home page del sito istituzionale dell'Ateneo, così come previsto dalle norme vigenti in tema di trasparenza, per ogni area dirigenziale, ivi compresa quella didattica, sono pubblicate ed aggiornate annualmente schede nelle quali sono indicati per ogni servizio i tempi medi di erogazione. Considerato che i tempi di erogazione dei servizi sono stati definiti sulla base di una precedente esperienza che ha condotto al conseguimento della certificazione ISO 9001:2000 da parte delle segreterie studenti e delle ormai cessate facoltà, il NdV ritiene che tale importante esperienza sia un evidente elemento a favore dell'attestazione di adeguatezza di tali tempi.

#### Qualità dei servizi generali o specifici a singoli o gruppi di CdS

=====

Il documento di Programmazione Triennale (triennio 2013-2015) tra le aree strategiche di intervento ha individuato una specifica area, "Qualità della formazione e dei servizi agli studenti", nel cui quadro l'Ateneo si propone di promuovere la qualità della didattica e di tutti gli aspetti che attengono la carriera dello studente, intervenendo in modo specifico sulle iniziative di orientamento, sulla progettazione di un nuovo modello didattico volto ad incentivare da un lato la dimensione internazionale della formazione e dall'altro la qualità della didattica e dei servizi agli studenti attraverso un processo di dematerializzazione degli stessi. Nello specifico la programmazione prevede quali obiettivi prioritari:

- Sostegno e implementazione delle attività di orientamento in ingresso
- Sostegno e implementazione delle attività di orientamento in itinere
- Sostegno e implementazione delle attività di orientamento in uscita
- Promozione della dimensione internazionale del processo formativo
- Dematerializzazione dei servizi agli studenti

Tali obiettivi strategici ed i relativi obiettivi operativi sono stati recepiti nel Piano della Performance - aggiornamento 2014 ed il loro livello di raggiungimento è stato descritto negli allegati alla Relazione sulla performance.

I servizi di supporto allo studio generali o comuni a più corsi di studio sono erogati da strutture centrali afferenti all'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti e a strutture periferiche. Rispetto a quanto rappresentato nella precedente relazione annuale, occorre dare risalto al fatto che a decorrere dal 1° febbraio 2015 si è introdotto un nuovo assetto organizzativo e funzionale dell'Ateneo che recepisce nuove linee di organizzazione approvate dagli Organi di Governo nel 2014 fondate su criteri che annoverano, tra l'altro, lo sviluppo delle competenze dei servizi a supporto delle attività istituzionali di didattica e ricerca, nonché, in generale, degli standard di qualità dei processi e dei servizi, anche in relazione alle richieste dell'utenza.

#### Presenza e qualità di servizi di orientamento e assistenza in ingresso

=====

##### ORIENTAMENTO E ASSISTENZA IN INGRESSO

All'Unità Organizzativa Specialistica - Orientamento, Placement e Tirocini compete la funzione di garantire tutte le attività connesse ai processi di orientamento in ingresso ed in itinere oltre che garantire e sviluppare i rapporti con le imprese ed enti per favorire la transizione di giovani laureati dal mondo universitario a quello del lavoro. In particolare l'unità organizzativa si occupa della progettazione, realizzazione e del coordinamento degli incontri di orientamento presso scuole secondarie superiori e/o presso enti oltre che della realizzazione di colloqui individuali rivolti alle future matricole ed alle loro famiglie. Fornisce inoltre supporto all'organizzazione dell'iniziativa "Studiare a Parma-l'Università in open day", che ogni anno prevede giornate di orientamento e informazione rivolte principalmente agli iscritti delle classi quarte e quinte delle scuole superiori, ma anche agli studenti universitari iscritti a lauree triennali e che intendano proseguire gli studi iscrivendosi ai corsi di laurea magistrale.

L'unità organizzativa si occupa inoltre della organizzazione di visite didattiche di studenti degli ultimi anni degli istituti superiori a strutture universitarie, della organizzazione di stage orientativi e seminari nonché della produzione e diffusione di brochure sui corsi di studio.

L'Unità Organizzativa Specialistica - Contributi, Diritto allo Studio e Benessere Studentesco, tra le varie sue funzioni, con il coordinamento dalla delegata del Rettore per le Iniziative per studenti disabili e fasce deboli, da anni prosegue nella propria attività di assistenza, accoglienza e sostegno di studenti con disabilità, con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e appartenenti alle fasce deboli, finalizzata all'individuazione condivisa di strategie, percorsi individualizzati e soluzioni personalizzate nel passaggio dalla scuola superiore all'università. Sono inoltre svolti interventi specifici e qualificati destinati a soggetti affetti da dislessia e DSA.

#### - Dipartimenti

Presso i Dipartimenti la nuova struttura organizzativa ha previsto l'istituzione di unità specialistiche di coordinamento alle quali sono affidate tutte le attività di carattere amministrativo in ambito didattico e di ricerca. Le attività di orientamento ed assistenza in ingresso ed in itinere per gli studenti sono affidate a servizi di tutorato; i tutor di Dipartimento e i tutor di Corso di laurea sono studenti dei Corsi di laurea magistrale, allievi dei Corsi di dottorato o delle Scuole di specializzazione che vengono selezionati dal Dipartimento in base al loro curriculum di studi e alla loro esperienza nel settore per svolgere attività di tutorato, orientamento e assistenza didattica per gli studenti iscritti ai vari Corsi di laurea del Dipartimento.

Gli studenti possono rivolgersi a loro per qualsiasi problema riguardante il loro percorso di studi: scelta di un curriculum, elaborazione del piano di studi, difficoltà di inserimento o di approccio all'organizzazione degli studi universitari, problemi di carattere logistico e didattico (per esempio legati alla frequenza delle lezioni e alla preparazione degli esami), avviamento all'uso delle strutture del Dipartimento quali biblioteche e laboratori, assistenza per la preparazione delle prove d'esame e delle tesi di laurea. Tra le iniziative organizzate e promosse dai dipartimenti, in autonomia o anche in collaborazione con la stessa amministrazione centrale, ve ne sono diverse volte a fornire allo studente le informazioni utili ai fini del proprio orientamento.

Un importante strumento di orientamento in ingresso è rappresentato dal già citato progetto CORDA (<http://www.unipr.it/node/5803>) che raggiunge ogni anno circa 400 studenti delle province di Parma e limitrofe.

#### Presenza e qualità di servizi di orientamento e assistenza in itinere

=====

#### ORIENTAMENTO E ASSISTENZA IN ITINERE

Richiamando gli obiettivi che gli Organi di Governo si sono dati nel documento di programmazione triennale (2013-2015), l'offerta agli studenti di supporti sul piano didattico e motivazionale si concretizza attraverso tre principali azioni:

- tutorato, sia a cura dei Docenti dei vari Corsi di studio, sia attraverso la collaborazione di Studenti senior, identificati dai Dipartimenti;
- servizio di counseling psicologico che offre gratuitamente counseling di orientamento, counseling alla persona e counseling di gruppo.
- progetto IDEA (integrazione didattica per esercitazioni assistite), in convenzione con le Scuole Secondarie di II grado. Negli anni accademici 2012/2013 e 2013/2014 il progetto ha previsto la collaborazione di 67 docenti per lo svolgimento di esercitazioni didattiche integrative e precorsi di recupero. Il progetto IDEA permette agli Studenti del I anno di alcuni Corsi di Laurea di fruire di esercitazioni impartite da un gruppo selezionato di Docenti delle Scuole Superiori di II grado, che hanno modo così di collaborare attivamente alla didattica universitaria. Ai corsi di esercitazioni si affiancano precorsi volti a ridurre o eliminare il debito formativo di accesso. Attualmente il progetto IDEA si articola su 14 precorsi e su 54 corsi di esercitazioni, attivati nei Dipartimenti di Antichistica - Lingue - Educazione - Filosofia, Bioscienze, Chimica, Economia, Farmacia, Fisica e Scienze della Terra, Ingegneria Civile dell'Ambiente del Territorio e Architettura, Ingegneria dell'Informazione, Ingegneria Industriale, Lettere - Arti - Storia e Società, Matematica e Informatica, Scienze degli Alimenti e Scienze Medico - Veterinarie.

Per quanto riguarda i tirocini curriculari previsti nel quadro di alcuni corsi di studio, l'assistenza specifica è in carico, sul piano amministrativo, alla Unità Organizzativa Specialistica - Orientamento, Placement e Tirocini la quale assume tutti gli adempimenti connessi all'attivazione di tali tirocini di concerto con le strutture didattiche d'Ateneo, oltre che alla gestione della relativa banca dati.

L'Unità Organizzativa Specialistica - Contributi, Diritto allo Studio e Benessere Studentesco con il coordinamento del Delegato del Rettore per le Iniziative per studenti disabili e fasce deboli si occupa dell'erogazione di numerosi servizi, sia previsti dalla L. 104/92, sia esclusivi di ateneo, tra cui l'affiancamento di tutor pari, l'organizzazione di tutorship didattica svolta da docenti universitari, l'implementazione di misure, in termini di risorse strumentali e di assistenza umana, di facilitazione per l'apprendimento e la preparazione agli esami, l'assistenza all'autonomia con servizi socio assistenziali e ausili vari, l'interpretariato LIS e l'orientamento allo sport. In tali ambiti di intervento l'operato dell'attuale Delegato del Rettore per le Iniziative per studenti disabili e fasce deboli in sinergia con i servizi amministrativi di riferimento si contraddistingue come eccellenza a livello nazionale.

#### Presenza e qualità di servizi di assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno e per la mobilità internazionale

=====

L'Unità Organizzativa Specialistica - Internazionalizzazione è la principale struttura amministrativa alla quale compete la promozione dello sviluppo della ricerca e della didattica in ambito internazionale. Tale attività si esplica con l'attivazione e gestione di relazioni ed accordi quadro di cooperazione assicurando il coordinamento e l'interazione con i dipartimenti e con i centri dell'Ateneo e promuovendo azioni di miglioramento dell'attrattività dell'Ateneo attraverso la promozione di scambi di studenti e docenti con realtà simili o complementari.

L'Unità Organizzativa si occupa in particolare della gestione della mobilità internazionale, specie quella implementata grazie ai finanziamenti offerti da programmi europei o extra europei, sia a beneficio degli studenti e dei laureati, sia con riferimento allo scambio di docenti e ricercatori.

L'attenzione dell'Ateneo verso la qualità dei servizi offerti per la mobilità internazionale si è contraddistinta in particolar modo nel 2014 con l'inaugurazione di un centro servizi e di accoglienza dedicato alle attività di scambio internazionale dell'Ateneo, denominato "Erasmus and International Home" e concepito non come un puro e semplice servizio di tipo amministrativo, bensì un vero e proprio luogo di ritrovo dove studenti di varie nazioni possono incontrarsi e condividere le proprie esperienze.

L'assistenza specifica per la fruizione, da parte di studenti con disabilità, di opportunità di mobilità internazionale, nell'ambito sia del programma ERASMUS sia delle iniziative del Ministero degli Esteri, è garantita dall'Unità Organizzativa Specialistica - Contributi, Diritto allo Studio e Benessere Studentesco e dal Delegato del Rettore per le Iniziative per studenti disabili e fasce deboli.

#### Presenza e qualità di servizi di orientamento e assistenza in uscita

=====

#### ORIENTAMENTO E ASSISTENZA IN USCITA

L'Unità Organizzativa Specialistica "Orientamento, Placement e Tirocini" per quanto riguarda gli aspetti relativi all'orientamento e assistenza in uscita, si occupa di tutti gli adempimenti connessi al post lauream atti a favorire l'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro, assume tutti gli adempimenti connessi all'attivazione e gestione di rapporti con enti ed imprese per la collocazione di laureati in tirocini di orientamento al lavoro e formazione, cura la banca dati del curriculum vitae di studenti e laureati e l'interfaccia con le imprese. L'Unità offre inoltre servizi di orientamento professionale quali ad esempio l'organizzazione di giornate di assessment, job day, career day.

La cura specifica di iniziative e progetti finalizzati all'inserimento professionale di laureati e/o specializzati con difficoltà conseguenti a disabilità o invalidità vede la sinergia con l'Unità Organizzativa Specialistica - Contributi, Diritto allo Studio e Benessere Studentesco e il Delegato del Rettore per le Iniziative per studenti disabili e fasce deboli.

#### 4. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata

L'analisi di questi aspetti vorrebbe pervenire ad una capillare conoscenza dell'utilizzo delle strutture di Ateneo. In termini generali la dotazione infrastrutturale non prevede la stretta assegnazione delle aule ai dipartimenti; nella realtà infatti la maggior parte delle aule per la didattica è condivisa da diversi corsi di laurea. Al fine di ottimizzare la gestione delle risorse infrastrutturali l'Ateneo di Parma si è dotato di un applicativo informatico web (EasyRoom - <http://easyroom.unipr.it/index.php>) per il controllo e l'ottimizzazione dell'impiego di aule, aule informatiche, laboratori. In tale applicativo per ognuno dei plessi sono riportate le informazioni di dettaglio circa la dotazione di aule, la loro capienza massima, la dotazione di supporti tecnici ed è data la possibilità di procedere alla prenotazione, eliminando in tal modo ogni problema derivante dalla condivisione delle strutture tra più dipartimenti. Al fine di trarre informazioni circa il livello di soddisfazione espresso dagli studenti rispetto alla dotazione di infrastrutture dedicate alla attività didattiche sono stati presi in esame gli esiti della più recente indagine AlmaLaurea, riferita agli studenti laureati nell'anno 2014. Quanto espresso al punto 4 della presente relazione (Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi) ove si illustrano i risultati della rilevazione 2013 trova conferma in linea di massima anche nell'ultima rilevazione. Nel dettaglio si rileva che la valutazione delle aule è molto negativa per i laureandi del Dipartimento di Ingegneria Civile dell'Ambiente del Territorio e Architettura, ove la percentuale di risposte favorevoli è di solo il 49% e per il Dipartimento di Scienze degli Alimenti con una percentuale favorevole del 49%. Il Dipartimento di Neuroscienze riporta una percentuale di risposte favorevoli del 45%, molto inferiore rispetto al dato riportato nel 2013; tale forte riduzione certamente mette in evidenza situazioni carenti nell'ambito del dipartimento, tuttavia occorre porre in relazione il dato percentuale al numero relativamente basso di laureati che hanno risposto al quesito. Occorre sottolineare che, compresi i tre citati, sono 12 su 18 i dipartimenti con una percentuale di risposte positive inferiore all'80%. I giudizi migliori riguardano le aule dei dipartimenti di Matematica e informatica, Fisica e scienze della Terra "Macedonio Melloni", con percentuali superiori al 90%. Le criticità riscontrate per l'ambito delle discipline di Ingegneria e Architettura potranno essere superate a seguito dell'apertura del nuovo polo didattico "Plesso Q02", dotato di 18 aule per una capienza complessiva di circa 2000 posti, pensato per la didattica frontale con postazioni fisse o per quella di laboratorio con sedie e tavoli mobili.

Le postazioni informatiche sono state giudicate ampiamente inadeguate nei dipartimenti Antichistica, lingue, educazione, filosofia e di Scienze medico-veterinarie con percentuali di risposte negative superiori, se pur di poco, al 50%. Tassi di risposta a polarità negativa di poco inferiori al 50% interessano i seguenti dipartimenti: Lettere, arti, storia e società, Neuroscienze, Scienze chirurgiche, Medicina clinica e sperimentale.

Per quanto riguarda la dotazione di biblioteche il livello di soddisfazione medio di Ateneo espresso dagli studenti si attesta al 77% con un valore massimo del 97% circa per il dipartimento di Farmacia ed un valore minimo di circa il 50% nel dipartimento di Ingegneria dell'informazione. Dall'esame delle relazioni delle CPDS e dei Rapporti del Riesame, si evidenzia che è stata condotta un'analisi circa l'adeguatezza della dotazione di aule sulla base delle informazioni disponibili e sulla base anche delle attività di audit svolte. La dotazione nel complesso viene considerata generalmente rispondente in modo adeguato alle esigenze dell'utenza anche se non mancano segnalazioni di situazioni critiche. Vengono comunque rappresentate difficoltà nel riferirsi a situazioni più attuali in quanto nella rilevazione dell'opinione degli studenti 2013-2014 non è stato riproposto il quesito volto a rilevare il grado di soddisfazione sulle aule e sulle attrezzature. Si rileva che il questionario sull'opinione degli studenti relativo all'a.a. 2013/14 è stato predisposto seguendo strettamente le linee guida di cui al documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013-2014"; tale documento prevede il rinvio della rilevazione di cui alle schede n.2 e n.4 dell'allegato IX del documento AVA, che ricomprende quesiti relativi all'adeguatezza delle aule, agli anni accademici successivi.

### 3. Qualità della formazione a livello dei CdS

#### 1. Piano di audizione

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

Si

#### **Breve descrizione della metodologia**

Sia il PQA sia il NdV hanno svolto piani di audizione indipendenti, entrambi sospesi in attesa che venisse chiarito il quadro regolamentare. In particolare il PQA si è preoccupato che tutti i passi del processo di AQ venissero svolti, che essi venissero svolti correttamente, che il loro significato venisse recepito. Il PQA ha definito la metodologia per la conduzione degli audit interni (descritta in un documento ad accesso riservato e perciò allegato), basata sull'esame dei documenti dei CdS, l'invio di eventuali contestazioni o richieste di precisazioni, un confronto collegiale. Il NdV si era occupato di verificare tramite audit di neo laureati la reale situazione dei CdS; i neolaureati venivano scelti fra i migliori dell'anno accademico (procedura che però ha comportato grosse

difficoltà per la convocazione di ex studenti ora lavoratori). Gli esiti degli audit del NdV e delle analisi dei singoli CdS contenute nella relazione annuale venivano poi discussi con i responsabili, riuniti per dipartimenti.  
Nelle prossime riunioni sia il PQA che il NdV definiranno i dettagli delle audizioni del prossimo a.a. in coerenza con le odierne linee ANVUR.

Documenti allegati:

- AQ\_Procedura\_audit-1.pdf Audit PQA [Inserito il: 17/07/2015 11:52]

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

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

**Testo:** La verifica della coerenza non è stata ancora pienamente svolta; nel corso del 2014 il PQA ha completato una ricognizione delle modalità di consultazione del sistema professionale di riferimento e riconsidererà il tema nel 2015 anche alla luce della nuova documentazione ANVUR.

**Punteggio:**

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

**Testo:** Il PQA ha esaminato tutte le schede SUA-CdS dando una valutazione dell'adeguatezza della compilazione nei quadri A-B1 e segnalando nel corso degli audit o di contatti con gli interessati eventuali casi insufficienti o inadeguati.

**Punteggio:**

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

**Testo:** Anche per questo punto vale quanto detto nel punto 1: il PQA ha completato una ricognizione delle modalità di consultazione del sistema professionale di riferimento e riconsidererà il tema nel 2015 anche alla luce della nuova documentazione ANVUR.

**Punteggio:**

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

**Testo:** Non esistono dati quantitativi propri diversi da quelli pubblici forniti da AlmaLaurea; peraltro il NdV ha notizia che alcuni CdS, ai quali i dati AlmaLaurea non sembrano corrispondere alla propria percezione, hanno avviato o intendono avviare proprie rilevazioni (di difficile certificabilità).

**Punteggio:**

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

**Testo:** No

**Punteggio:**

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

**Testo:** Le consultazioni citate nelle SUA-CdS prevedono di norma una valutazione sull'impianto del CdS. Alcuni CdS del settore Ingegneria Industriale hanno tentato consultazioni tramite questionario a un largo campione di possibili stakeholder, con scarsissimo tasso di risposta. Sia il PQA che il NdV hanno costantemente segnalato la necessità di calendarizzare una periodica e non infrequente consultazione con il sistema professionale e la maggioranza delle SUA-CdS esaminate quest'anno mostra un recepimento di tale indicazione.

**Punteggio:**

## 3. Miglioramento continuo nei CdS

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

**Testo:** Come parte del processo di evoluzione del sistema di AQ a Parma, tanto il PQA quanto il NdV nelle loro audizioni e relazioni hanno segnalato puntualmente tanto i casi lodevoli quanto quelli critici o comunque tali da richiedere maggiore attenzione. Anche nel 2015 il NdV, in preparazione di una relazione annuale che riteneva dovesse essere in linea con quella dell'anno precedente, ha preso in esame dettagliato, proprio da questo punto di vista, un terzo dei CdS dell'Ateneo. Il materiale prodotto verrà usato come base per i prossimi audit.

**Punteggio:**

---

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

### 1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti, ossia con frequenza, determinata o dichiarata al momento della rilevazione, superiore o inferiore al 50%, oltre ad assolvere a specifici obblighi normativi di cui all'art.1 della L. 370/1999 ed agli artt. 12 e 14 d.lgs. 19/2012, costituisce un momento per la valutazione della didattica da parte degli studenti, che rappresenta da un lato uno strumento utile per rispondere ad alcune domande riguardo all'efficienza e al miglioramento dei percorsi formativi offerti dall'Ateneo, dall'altro una fonte di informazioni fondamentali su cui si basano le fasi di monitoraggio, di autovalutazione e riesame previste dal processo di assicurazione della qualità, secondo il modello adottato dall'Ateneo, su iniziativa del Presidio della Qualità.

### 2. Modalità di rilevazione

L'indagine si è svolta conformemente ai contenuti del documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013-2014" del 17.09.2013, il cui testo è stato poi aggiornato il 6.11.2013, adottando per la rilevazione le schede 1 e 2 allegato allo stesso documento.

Nell'anno accademico 2013-2014 la rilevazione è stata condotta in modalità mista; per il primo periodo didattico, ossia per il primo semestre, il questionario è stato somministrato agli studenti in modalità cartacea, mentre la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche del 2° semestre è avvenuta parzialmente on-line a partire dall'8.5.2014, con la previsione di estendere tale modalità a tutte le attività didattiche a partire dall'a.a. 14/15.

L'indagine nel 1° semestre è stata svolta in base alle risposte ad un questionario il cui schema è stato predisposto dal Nucleo di Valutazione unitamente al Presidio della Qualità di Ateneo, mantenendo la struttura proposta nella scheda 1 del documento ANVUR e distribuito agli studenti frequentanti di tutto l'Ateneo. Il questionario è stato distribuito agli studenti grazie alla collaborazione delle Direzioni di Dipartimento, che ne hanno curato la raccolta e l'invio al Settore Valutazione e Statistica dell'Ateneo per la lettura ottica dei dati e l'elaborazione dei dati rilevati. Di norma, la somministrazione è avvenuta durante le attività didattiche in corso, a partire da circa 3 settimane prima del termine del periodo o del semestre.

I questionari, raccolti in busta chiusa riportante le informazioni relative agli insegnamenti, docenti e corso di laurea, nonché l'indicazione del Dipartimento di appartenenza, sono stati inviati al Settore Valutazione e Statistica dell'Ateneo. Il Servizio Valutazione Attività Didattica ha curato la lettura ottica mediante scanner e proceduto all'aggregazione ed al conteggio dei dati confluiti in una apposita banca dati. Presso il Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione si è proceduto alla elaborazione dei dati finalizzandoli a fornire informazioni a livello di Ateneo, Dipartimento, Corso di Studi e singolo insegnamento.

L'indagine relativa alle attività didattiche del 2° semestre si è svolta in parte adottando una metodologia di rilevazione on-line in parte adottando la modalità cartacea; in particolare:

o Corsi di Studio incardinati nei Dipartimenti di Antichistica, Lingue, Educazione e Filosofia (ALEF), Lingue, Arti, Storia e Società (LASS), Economia, Scienze Medico Veterinarie: rilevazione on-line

o Corsi di Studio incardinati negli altri Dipartimenti: rilevazione on-line per le attività didattiche erogate nel 2° semestre dell'a.a. 13/14 per gli studenti iscritti al 1° anno dei corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico; rilevazione cartacea negli altri casi.

La compilazione del questionario on-line per un determinato insegnamento è stata resa obbligatoria prima di iscriversi al relativo esame di profitto. Agli studenti è stata impartita la raccomandazione di provvedere alla compilazione durante gli ultimi giorni di frequenza delle lezioni e non a ridosso degli appelli di esame.

La rilevazione è stata quindi organizzata secondo modalità di natura transitoria per favorire la piena adozione del sistema di rilevazione on-line nell'A.A. 2014/2015, in coerenza con gli obiettivi di dematerializzazione dei processi amministrativi

Con il documento allegato "Report dell'opinione studenti sulle attività didattiche" alla cui redazione hanno contribuito il Gruppo di progetto Sistema Direzionale di Ateneo, il Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione, il Settore Valutazione e Statistica, l'Unità di Alta Specializzazione – Area Didattica si è provveduto ad inquadrare lo stato corrente del sistema di reporting relativo all'opinione degli studenti sulle attività didattiche e a descrivere le modalità di erogazione on-line del questionario, definendone le tempistiche.

*Il questionario è stato articolato in diverse sezioni che riguardano i vari aspetti dello svolgimento dell'attività formativa (insegnamento, docenza, interesse, suggerimenti); agli studenti non frequentanti (con frequenza inferiore al 50% delle lezioni) è stato richiesto di specificare il motivo della scarsa frequenza e di rispondere ad un insieme ridotto di domande escludendo gli aspetti legati alla didattica in aula.*

*Allo studente sono state offerte quattro varianti di risposta ai quesiti; ad ognuna di esse cor-risponde un voto in una scala da 1 a 4 secondo lo schema seguente:*

voto=1 Decisamente NO  
voto=2 Più NO che SÌ  
voto=3 Più SÌ che NO  
voto=4 Decisamente SÌ

Documenti allegati:

- Questionario\_2013-2014.pdf QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI INSEGNAMENTI A.A. 2013-2014 - (Legge 370/99) [Inserito il: 30/04/2015 10:29]
- UNIPR\_Sistema\_Direzionale\_Reportistica\_opinione\_studenti\_v1.1.pdf REPORT DELL'OPINIONE STUDENTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE [Inserito il: 30/04/2015 11:56]

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

*Per la determinazione del grado di copertura, misurato come rapporto tra il numero delle attività didattiche rilevate e di quelle complessivamente erogate, il Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione si è avvalso della collaborazione dell'Area Didattica che ha provveduto a fornire il dato relativo agli insegnamenti offerti. La tabella allegata riporta le coperture a livello di singoli dipartimenti oltre che di Ateneo.*

*Il grado di copertura complessivo di Ateneo ha registrato un consistente incremento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente, portandosi dal 83% a circa il 90%. Tale esito dipende in larga misura dalla introduzione della rilevazione in modalità on-line, che ha certamente contribuito a raggiungere un maggior numero di studenti mediante una gestione del processo di rilevazione più efficace.*

*I grafici allegati illustrano i tassi di soddisfazione media per i 18 dipartimenti e rappresentano una sintesi di alcune elaborazioni grafiche che sono state effettuate, per ogni dipartimento, al fine di presentare i risultati dell'indagine a livello di corso di studio. Per ciascun dipartimento si è prodotta una analisi, definendo due profili, "azione didattica" e "aspetti organizzativi", con la quale si è inteso fare emergere, a livello dei corsi di studi, gli scostamenti più significativi rispetto alla media di Ateneo e di Dipartimento; in particolare i due profili raggruppano le domande nel modo seguente:*

*Profilo – aspetti organizzativi*

- *Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?*
- *Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*
- *Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?*
- *Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?*
- *Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*
- *Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?*
- *L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio?*

*Profilo – azione didattica*

- *Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?*
- *Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?*
- *Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?*

*Osservazioni e commenti.*

*La raccolta dei questionari fa registrare un incremento del 6,1%, passando da 58.680 questionari raccolti nel 2012-2013 a 62.285 del 2013-2014, favorito in larga parte dall'introduzione delle nuove modalità di rilevazione mediante procedura telematica. In relazione a tale aspetto l'Ateneo può inoltre attendersi ulteriori esiti positivi futuri dal momento che l'obiettivo di passare ad una rilevazione con strumenti telematici e con modalità per legare l'indagine alla carriera dello studente è stato consolidato includendo la rilevazione dell'opinione studenti tra i processi che devono essere oggetto di dematerializzazione, quale misura prevista nel documento di programmazione per il triennio 2013-2015.*

*La modalità di raccolta on-line consentirà a regime di raggiungere anche una maggiore tempestività delle successive elaborazioni dei dati nonché un monitoraggio degli stessi sui non rispondenti.*

*Complessivamente dall'analisi delle risposte emerge una situazione analoga a quella dell'anno precedente, ma occorre evidenziare alcuni aspetti a livello di Ateneo:*

- *la rilevazione produce ancora dati non del tutto confortanti in merito alla consapevolezza dello studente sulle conoscenze preliminari possedute per la comprensione dell'insegnamento. Il tasso degli studenti che dichiarano di non possedere un adeguato livello di conoscenze di base propedeutiche agli specifici insegnamenti del proprio corso, pur registrando un leggero miglioramento rispetto all'anno precedente, si è nuovamente portato al 25%, confermando l'esigenza di tenerne conto non solo in fase di orientamento, ma anche lungo l'iter formativo;*
- *per quanto riguarda la valutazione della proporzione tra carico didattico e crediti assegnati si rileva una percentuale di soddisfazione del 77,6% contro un tasso del 79,7% dell'anno precedente;*

- in relazione all'utilità, per l'apprendimento della materia, delle attività didattiche integrative, ove previste, il tasso degli studenti che esprimono insoddisfazione si attesta a circa 20% con un leggero peggioramento rispetto all'anno precedente (circa 18%);
- circa la soddisfazione rispetto alla definizione delle modalità d'esame in modo chiaro, rispetto all'anno precedente, che ha visto un 83% di risposte positive, si registra un lieve miglioramento con un dato dell'84% in linea con l'obiettivo di tendere almeno al 90% (il 100% è irraggiungibile per le considerazioni legate agli studenti specie del 1° anno);
- in ordine al rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica si ribadisce l'invito al Presidio della Qualità ed ai singoli Corsi di Studio affinché adottino provvedimenti accertativi e correttivi di fronte ad una percentuale pressoché invariata (circa 9%) di studenti rispondenti che si dichiara complessivamente insoddisfatto;
- relativamente all'esposizione da parte del docente in modo chiaro, a fronte di un 17,8% di risposte negative registrate lo scorso anno, nell'anno accademico in esame si riscontra un dato del 16,9% con un leggero miglioramento, che tuttavia non pone in essere l'opportunità di sollecitare il Presidio della Qualità ed i singoli Corsi di Studio affinché si attivino per correggere le criticità che tale dato evidenzia, mentre, al contrario, l'Ateneo dovrebbe porre attenzione a premiare le eccellenze, eventualmente con adeguati correttivi per il primo anno;

Nell'analisi, oltre alla soddisfazione rilevata rispetto ai diversi quesiti, si sono considerati anche due ambiti aggregati di quesiti con i quali si è valutata l'opinione degli studenti rispettivamente sugli aspetti organizzativi e relativi all'azione didattica.

Sotto il profilo degli aspetti organizzativi il dipartimento di Neuroscienze è caratterizzato da una percentuale di soddisfazione del 75,3% ampiamente al di sotto del livello medio di Ateneo (83%). Un'analisi di dettaglio evidenzia nel corso di laurea in Fisioterapia la presenza di 15 insegnamenti, su un totale di 20 rilevati, per i quali le percentuali si mantengono sotto la media di Ateneo, variando da un minimo del 33% ad un massimo del 79%.

Percentuali inferiori all'80% si riscontrano anche per i dipartimenti di Scienze Chirurgiche, Ingegneria Industriale, Ingegneria Civile, dell'Ambiente e Architettura. Se si considera il risultato medio in termini percentuali rispetto ai due ambiti, il dipartimento di Ingegneria Industriale presenta percentuali di soddisfazione di circa il 78% ed 80% rispettivamente per gli aspetti organizzativi e l'azione didattica. In questo dipartimento dei cinque corsi rilevati (due corsi di laurea e tre corsi di laurea magistrale) nessuno si porta sopra la media di Ateneo, fatta eccezione per il corso magistrale in Ingegneria Meccanica per l'Industria Alimentare sotto il profilo degli aspetti organizzativi. Il corso di laurea in Ingegneria Gestionale presenta su entrambi gli ambiti percentuali di soddisfazione inferiori alla media di dipartimento.

Anche il dipartimento di Ingegneria Civile, dell'Ambiente e Architettura presenta risultati nei due ambiti con percentuali (80% - 81%) sotto la media di Ateneo. Tra i cinque corsi rilevati (due corsi di laurea e tre corsi di laurea magistrale) due magistrali riportano un buon tasso di soddisfazione; tra questi va segnalato il corso di laurea magistrale in Ingegneria per l'Ambiente e il Territorio che per entrambi gli ambiti di indagine riporta percentuali superiori alla media di Ateneo intorno al 90%. Al contrario i due corsi di laurea in Scienze dell'Architettura ed in Ingegneria Civile e Ambientale oltre al corso in Architettura, presentano percentuali di soddisfazione inferiori alla media di Ateneo.

Anche per il dipartimento di Ingegneria dell'Informazione le percentuali (81,5% - 80%) sono al di sotto della media di Ateneo. In particolare il corso di laurea triennale in Ingegneria Informatica, Elettronica e delle Telecomunicazioni riporta le percentuali di soddisfazione più basse con valori al di sotto anche della media di dipartimento; per gli altri corsi, al contrario, si registrano tassi di soddisfazione complessivamente superiori a quello medio di Ateneo.

Per il dipartimento di Scienze Chirurgiche (78,5% - 85%) occorre porre attenzione al corso di Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia che per entrambi gli ambiti di analisi presenta percentuali ampiamente al di sotto della media di Ateneo e di dipartimento, con particolare riguardo agli aspetti organizzativi; per un insegnamento in tale ambito si raggiunge una percentuale del 14%.

Documenti allegati:

- tabella\_coperture\_opinione\_studenti\_2013-2014.pdf GRADO DI COPERTURA DEGLI INSEGNAMENTI - OPINIONE STUDENTI 2013-2014 [Inserito il: 30/04/2015 11:39]
- graficilivelli\_soddisfazione\_opinione\_studenti\_2013-2014.pdf RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE PER DIPARTIMENTO - OPINIONE STUDENTI 2013-2014 [Inserito il: 30/04/2015 11:41]
- opinione\_laureandi\_2013.pdf OPINIONE LAUREANDI - ANNO 2013 [Inserito il: 22/05/2015 12:13]

#### 4. Utilizzazione dei risultati

Gli esiti della rilevazione sono stati diffusi, a seguito delle opportune elaborazioni svolte al fine di consentire le necessarie analisi finalizzate al monitoraggio ed al riesame dei corsi di studio nell'ambito del processo di assicurazione della qualità, ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, ai Presidenti di CdS ai quali sono stati distribuiti tutti i report degli insegnamenti relativi ai corsi di studio incardinati presso la propria struttura di riferimento. I dati sono stati altresì inviati al Magnifico Rettore.

Il Nucleo di Valutazione ritiene che i report prodotti nonché la diffusione pubblica degli esiti della rilevazione alle quali è possibile accedere mediante una pagina web implementata ad hoc (<http://nucleo.unipr.it/nucleo/opinione-studenti/trasparenza>) abbia garantito un adeguato livello di trasparenza delle informazioni. Su tale piano anche la pubblicazione nel sito istituzionale di pagine dedicate alla diffusione di informazioni riguardanti il processo di gestione della rilevazione appare significativo.

Da un esame complessivo delle relazioni annuali prodotte delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, nonché dei Rapporti del Riesame emerge una capacità consolidata di prendere in carico i risultati della rilevazione per individuare le eventuali criticità e porre in essere azioni correttive mirate. Il Presidio della Qualità, nella propria Relazione sui rapporti di riesame 2015, ha inoltre condotto un'analisi approfondita delle modalità con cui i principali soggetti coinvolti nel processo di assicurazione della qualità hanno provveduto ad evidenziare gli eventuali rilievi che possono dedursi dall'indagine sulla opinione degli studenti.

Per quanto riguarda l'eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti, il Nucleo di Valutazione di Ateneo, confermando la

posizione assunta secondo quanto già espresso nella relazione dell'anno precedente, ha sensibilizzato ulteriormente gli Organi di governo in merito alla promozione dell'utilizzo dei risultati della rilevazione condotta sull'opinione degli studenti in tutte le occasioni in cui i docenti debbano essere incentivati secondo criteri legati al merito.

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

### Punti di forza:

-> La rilevazione dell'opinione studenti nell'anno accademico 2013-2014 si è svolta in modalità mista grazie all'introduzione della metodologia di rilevazione on-line limitatamente, in fase di avvio, solo ad alcuni gruppi di corsi di studio. Nel corso dell'anno si è provveduto ad ottimizzare il processo ed alla progettazione di un adeguato sistema di reporting che vedranno la piena attuazione già nel corso della rilevazione relativa all'anno accademico 2014-2015. Tale soluzione ha consentito di incrementare la percentuale di copertura degli insegnamenti rilevati con la previsione per il futuro di superare per tale indice la soglia del 90%.

-> L'adozione della metodologia di rilevazione on-line ha consentito di ridurre gli inconvenienti che si riscontravano rispetto alla qualità dei dati raccolti ed alla correttezza del rapporto di efficienza della rilevazione (insegnamenti monitorati/insegnamenti impartiti);

-> L'adeguamento alla proposta operativa dell'ANVUR ha consentito di adottare un questionario unico per tutto l'Ateneo e la modalità di rilevazione on-line, almeno per la parte dei corsi interessati nella fase di avvio a tale processo, ha consentito di garantire l'omogeneità delle procedure di raccolta e di elaborazione dei dati ed ottenere una visione integrata delle opinioni degli studenti dell'intera Università di Parma.

-> Caratteristiche di sinteticità di lettura delle domande da parte dello studente.

-> Si è data la massima pubblicità e leggibilità ai dati opportunamente aggregati consultabili sul portale di Ateneo, mentre i dati analitici e potenzialmente sensibili sono stati trasmessi, solo per la parte di rispettiva competenza, ai seguenti organi interni:

- Nucleo di Valutazione
- Presidio della Qualità
- Direttori dei Dipartimenti
- Presidenti dei Corsi di Studio
- Commissioni Paritetiche dei Dipartimenti
- GAV dei corsi di laurea.

-> L'utilizzo dei dati da parte degli attori coinvolti nel processo di assicurazione della qualità ha raggiunto un buon livello di consolidamento.

### Punti di debolezza:

-> In fase di utilizzo dei dati a livello dei Corsi di Studio non si riscontra una omogeneità di metodo che sarebbe auspicabile anche ai fini di una migliore comparazione dei contenuti dei rapporti di riesame e delle relazioni delle commissioni paritetiche.

-> La gestione complessiva della rilevazione, articolata sui due semestri, con la previsione di ampie finestre temporali utili per la compilazione, può rischiare di abbassare il grado di percezione da parte dello studente circa l'importanza della rilevazione stessa ed in particolar modo della significatività delle relative tempistiche.

## 6. Ulteriori osservazioni

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

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

### 2. Presa in carico dei risultati della rilevazione

## 5. Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa)

## 2. Valutazione della performance

### 1. Valutazione della performance

*L'art. 14, comma 4, lett. a) del d.lgs. 150/2009 dispone che l'Organismo Indipendente di Valutazione della performance (OIV) provveda a monitorare il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni e ad elaborare una relazione annuale sullo stato dello stesso. Coerentemente al disposto normativo e seguendo le linee guida espresse nelle delibere n. 4/2012 e 23/2013 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni Pubbliche (CIVIT), oggi Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), il Nucleo di Valutazione nel corso del 2014 ha svolto la propria attività rispetto a quanto attiene sia l'attuazione del processo di gestione del ciclo della performance, sia il rispetto di quanto prescritto dal d.lgs. n. 33 del 14/03/2013 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".*

*Il ciclo della performance 2014 ha preso avvio con l'approvazione da parte dell'amministrazione dell'Università degli studi di Parma, con decreto rettoriale in data 31 gennaio 2014, del Piano della Performance triennio 2014-2016, pubblicato sul sito web di Ateneo e consultabile, insieme ai relativi allegati, al seguente link*

*<http://www.unipr.it/node/8863>*

*Il ciclo si è concluso con l'approvazione, in data 27 maggio 2015, della Relazione sulla Performance 2014 che il Nucleo di Valutazione ha provveduto a validare, come prescritto ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c, del d.lgs. n. 150/2009, nella riunione del 26 giugno 2015; al link seguente è possibile prendere visione del Documento di validazione della Relazione sulla Performance 2014 ed il Documento di sintesi ad esso allegato.*

*<http://www.unipr.it/node/11848>*

*Nel corso della stessa riunione il Nucleo di Valutazione ha provveduto ad approvare la propria "Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni" trasmessa all'ANVUR e consultabile al seguente link:*

*<http://www.unipr.it/node/11847>*

*Tra i compiti che il d.lgs. n. 150/2009, ai sensi dell'art. 14, comma 4, lett. e), assegna al Nucleo di Valutazione nella sua qualità di OIV vi è anche quello di proporre al Rettore la valutazione annuale del dirigente di vertice.*

*Ai fini del monitoraggio del rispetto di quanto prescritto dal d.lgs. n. 33/2013, in attuazione anche di quanto disposto dall'art. 14, c. 4, lett. g), del d.lgs. n. 150/2009 il Nucleo di Valutazione anche per il 2014 ha provveduto ad attestare l'assolvimento di ciascun obbligo di pubblicazione sul sito web dell'amministrazione, nell'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", dei dati e delle informazioni previsti dalle normative vigenti, nonché dell'aggiornamento dei medesimi; i documenti di attestazione sono pubblicati al seguente link:*

*<http://www.unipr.it/node/10820>.*

*Presso l'Ateneo è stata istituita la "Commissione Monitoraggio, Valutazione e Qualità" ai fini di gestire il ciclo della performance e di monitorare il rispetto degli obblighi di pubblicazione ai fini della trasparenza; la Commissione ha recepito le novità introdotte dalle "Linee guida sulla gestione integrata del ciclo della performance" pubblicate dall'ANVUR il 20 Maggio 2015 sul proprio sito istituzionale facendo proprio l'obiettivo, dettato dall'amministrazione, di procedere all'adeguamento del ciclo alle nuove disposizioni che conseguono al trasferimento in capo all'ANVUR delle competenze in tema di performance per le Università.*

### 3. Raccomandazioni e suggerimenti

#### 1. Raccomandazioni e suggerimenti

*Il NdV non può iniziare che con una richiesta all'ANVUR di un molto più ampio anticipo nella definizione dettagliata dei contenuti della relazione che il NdV sarà tenuto a svolgere. Auspichiamo che la struttura corrente della relazione rimanga essenzialmente tale per un ragionevole lasso di tempo.*

*Se dall'esame della documentazione prodotta dai diversi attori del sistema AQ è emerso il raggiungimento di un distinto grado di maturazione nella capacità di saper individuare criticità accompagnate dalla proposizione delle relative misure correttive, il Nucleo raccomanda di proseguire con costante attenzione tutte le iniziative volte ad accrescere la consapevolezza degli effetti positivi che il sistema stesso produce. L'iniziativa che in primis va assolutamente sostenuta è rappresentata dagli audit, tenendo in considerazione il fatto che essi rappresentano altresì un momento di confronto in vista delle future visite ispettive da parte delle CEV. Richiamando quanto già espresso al punto 2 della presente relazione si ritiene importante che tanto il PQA quanto il NdV proseguano in maniera intensiva l'attività di audit.*

*Nella stessa ottica va rilevata l'importanza di attivare percorsi formativi per i docenti e per tutti i soggetti coinvolti nel sistema AQ. Il Nucleo ritiene che la formazione rappresenti una condizione necessaria al fine di contrastare la percezione dei processi dell'AQ come mero adempimento formale. Specifici percorsi formativi vanno inoltre attivati a favore sia degli studenti direttamente coinvolti nei processi di AQ, sia dell'intera comunità studentesca al fine di stimolare l'interesse verso la partecipazione attiva al sistema. Per quanto riguarda gli strumenti di autoformazione il Nucleo rivolge al PQA la particolare raccomandazione di rivedere la struttura e l'interfaccia utente del proprio sito ad accesso riservato, al fine di migliorarne la fruibilità.*

*Il Nucleo raccomanda che nel modello di AQ venga chiaramente esplicitato il raccordo tra le attività del PQA e degli altri attori del sistema AQ con gli Organi di Governo dell'Ateneo con un riguardo particolare al Senato Accademico.*

*Al fine di accrescere l'efficacia dei processi di AQ è necessario disporre di un sistema di gestione dei dati che sia in grado di produrre un adeguato insieme di report utili per il monitoraggio, la valutazione e per l'attività decisionale da parte degli Organi di Governo. In tale direzione il Nucleo raccomanda di curare l'efficienza nella gestione dei dati e dei metodi volti a garantire l'affidabilità degli stessi. Facendo riferimento alle schede che ANVUR ha prodotto relativamente agli indicatori inerenti alle carriere degli studenti il Nucleo segnala quanto sarebbe opportuno che tali dati fossero più aggiornati (risalenti almeno al più recente anno accademico concluso) e meglio articolati.*

*Con un richiamo particolare ai dati in merito alla durata degli studi si è riscontrato quanto questi siano fortemente condizionati da un eventuale cambio del codice identificativo dei corsi facendo sì che di fatto alcuni corsi siano privati del proprio progresso storico compromettendo ogni possibilità di raffronto. Per tale aspetto il Nucleo raccomanda all'ANVUR di prendere in considerazione detta criticità e all'Ateneo di produrre una reportistica che tenga conto dei mutamenti delle codifiche dei corsi al fine di ricostruire le serie storiche dei dati.*

*Per quanto riguarda la partecipazione attiva degli studenti al sistema di AQ il Nucleo mette in evidenza l'opportunità di introdurre soluzioni che consentano di garantire un corretto turnover della componente studentesca in seno agli organi collegiali che ne prevedono la presenza, con l'obiettivo di garantire la presenza di un rappresentante della compagine studentesca, anche in via transitoria, nei casi in cui lo scorrimento di graduatorie di soggetti eletti non produca esiti. La possibilità dell'intera comunità studentesca di fornire il proprio contributo al perseguimento della qualità va specificamente garantita attraverso strumenti o canali dedicati, con cui gli studenti possano segnalare le criticità incontrate nel corso della propria carriera universitaria. L'assenza di tali strumenti rischia di aumentare nello studente la percezione che il proprio contributo o le proprie opinioni non producano effetto alcuno. Evidentemente al fine di accrescere complessivamente il livello della qualità in tutti gli ambiti, ove le azioni poste in essere non producessero gli effetti attesi, la leva punitiva, che in qualche modo vada a penalizzare i comportamenti non virtuosi, non può essere considerata sufficiente né auspicabile; la scelta di mettere in luce e valorizzare le migliori pratiche, secondo una consuetudine assai diffusa nel contesto europeo, potrebbe rappresentare un efficace stimolo per tutti affinché i comportamenti esemplari divengano sempre più assimilati e condivisi.*

*Per quanto concerne il ruolo dei Gruppi di Autovalutazione e delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, si raccomanda di mettere meglio in evidenza i rispettivi ruoli al fine di prevenire la sovrapposizione di funzioni. In particolare una migliore esplicitazione del ruolo assunto dalle CPDS permetterà di favorire una maggiore frequenza delle riunioni di tale organo, che in tal modo possono essere finalizzate anche a un'intensa attività di monitoraggio e all'esercizio della propria facoltà di formulare proposte.*

*Un aspetto sui cui sia il PQA che gli Organi di Governo devono prestare la massima attenzione è il metodo e le azioni formali con cui il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione recepiscono e prendono in carico le criticità riscontrate dagli attori del sistema di AQ al fine di adottare a livello centrale adeguate misure correttive. La possibilità di documentare le interazioni con gli Organi di Governo è necessaria per verificare se essi hanno effettivamente recepito determinati rilievi e se hanno conseguentemente messo a punto piani di azioni mirati.*

*Applicando la stessa ratio, ai diversi attori del sistema di AQ si raccomanda di tracciare adeguatamente le proprie azioni non limitandosi solamente a verbalizzare le riunioni formalmente convocate, ma mettendosi in condizione di dare conto del proprio operato mediante la redazione di documenti ad hoc (ad es. carte di lavoro).*

*Il Nucleo raccomanda agli Organi di Governo dell'Ateneo di trovare un modo equilibrato per fare uso efficace dei questionari sull'opinione degli studenti sulle attività didattiche in relazione sia ai servizi offerti, sia alla valutazione dell'attività didattica dei docenti, che non può semplicemente essere misurata in ore o, addirittura, in CFU. Dato che alcune domande (ad es. quelle relative alle attività integrative) non sono applicabili per alcuni insegnamenti, si raccomanda di prevedere (magari non per tutte le domande) la possibilità di non rispondere in quanto non applicabile, in modo da non rischiare penalizzazioni indebite di insegnamenti. Il Nucleo ritiene che limitarsi ai soli quesiti di cui all'allegato IX del documento AVA dell'ANVUR privi l'Ateneo di alcune informazioni importanti e raccomanda al PQA di raccordarsi col Nucleo per una stesura delle domande utilizzabile già dal prossimo anno accademico.*

*Da quanto emerso dall'analisi dei dati relativi all'opinione degli studenti il Nucleo sollecita l'adozione di interventi che riducano la percentuale, attualmente attestata al 9%, di studenti che dichiarano la propria insoddisfazione riguardo al rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche, così come di azioni mirate, specie al primo anno, ad abbassare il tasso di insoddisfazione (attestatosi intorno al 17%) in merito alla chiarezza di esposizione da parte dei docenti, premiando le eccellenze.*

*Il Nucleo di Valutazione raccomanda inoltre di monitorare attentamente il dato che emerge dall'indagine AlmaLaurea rispetto alla percentuale dei laureandi che si iscriverebbero allo stesso CdS ma in un altro ateneo.*

*Relativamente alla ricerca, il Nucleo di Valutazione evidenzia l'importanza che assumono i ranking, specie quelli che a livello internazionale classificano l'Ateneo nei confronti delle altre istituzioni universitarie; pertanto è opportuno che da parte degli Organi di Governo sia dato il giusto rilievo a quelle aree che in tali ranking riportano performance di eccellenza contribuendo ad accrescere la reputazione dell'Ateneo.*

*Per quanto attiene al punto 3 il NdV ritiene fondamentale che l'Ateneo progetti e attivi un sistema di rilevamento delle opinioni sui servizi offerti (c.d. customer satisfaction) su tutti i servizi della vita universitaria ivi compresi quelli amministrativi, in mancanza del quale non vi è modo di valutare la relativa qualità.*

*Relativamente alla qualità della formazione a livello dei CdS e nello specifico ai rapporti dei CdS col sistema professionale di riferimento, si raccomanda al PQA di proseguire le azioni intraprese per ottimizzare il coinvolgimento dei rappresentanti del mondo produttivo e professionale.*

*In ordine all'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata il Nucleo raccomanda al PQA di far sì che ogni CdS si doti di un piano aule analogo a quello richiesto dal MIUR per i corsi ad accesso programmato.*

*Il Nucleo reitera la sua raccomandazione ai CdS con basso numero di studenti di cercare di valutare la possibilità di procedere con accorpamenti o con l'istituzione di corsi interateneo.*