



UNIVERSITÀ DI PARMA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna (d.lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)

Prima sezione: Valutazione del Sistema di Qualità

Seconda sezione: Valutazione della Performance

Terza sezione: Raccomandazioni e suggerimenti

Linee Guida 2017 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione
(aggiornamento 13 giugno 2017)

OTTOBRE 2017

Sommario

Prima Sezione – Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)	2
1 - Il Sistema di AQ a livello di Ateneo	2
2 - Sistema di AQ a livello dei CdS.....	17
2.1 Esame della Relazione del PQA sulle attività svolte nel 2016	17
2.2 Analisi sui singoli CdS svolta dal NdV stesso su base triennale.....	19
2.3 Altre informazioni.....	21
2.4 Relazione del PQA sulle attività svolte nel primo semestre del 2017.....	23
3 - Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)	25
3.1 - Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni	25
3.2 - Modalità di rilevazione	26
3.3 - Risultati della rilevazione/delle rilevazioni.....	28
3.4 - Utilizzazione dei risultati.....	42
3.5 - Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati.....	42
3.6. - Ulteriori osservazioni	44
Seconda Sezione - Valutazione della Performance	46
Presentazione	46
1. Grado di integrazione con la documentazione strategica	48
2. Mappatura dei processi	51
3. Modalità di definizione degli obiettivi.....	51
4. Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance (organizzativa e individuale)	53
5. Monitoraggio e sistema informativo di supporto.....	54
6. Modalità di attribuzione dei giudizi al personale	54
7. Utilizzo dei risultati della valutazione.....	55
8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV	55
9. Punti di attenzione	56
Terza Sezione – Raccomandazioni e Suggerimenti	59
Raccomandazioni e suggerimenti.....	65
Sistema di AQ a livello di Ateneo	65
Sistema di AQ a livello dei CdS.....	68
Valutazione della Performance	70

Prima Sezione – Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

1 - Il Sistema di AQ a livello di Ateneo

Il Nucleo concentra questa parte della relazione su una analisi delle attività del PQA che nel sistema AVA viene individuato quale principale attore, a livello di Ateneo, che sovrintende allo svolgimento delle procedure di AQ nella sua funzione di raccordo con le strutture (Corsi di Studio e Dipartimenti), mediante un efficace sistema di comunicazione fra i diversi altri attori, primi fra i quali lo stesso Nucleo di Valutazione e le CPDS.

Il Nucleo di Valutazione ritiene essenziale considerare le attività che sono state poste in essere nel 2017 in continuità con quelle del 2016, al fine di documentare al meglio l'evoluzione del Sistema di AQ.

La valutazione del Sistema di Qualità di Ateneo e dei Corsi di Studio, oltre a considerare quanto l'ANVUR suggerisce nelle Linee guida 2017 per la relazione annuale dei Nuclei di Valutazione, non può prescindere dai contenuti delle Linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio ed in particolare non può prescindere dalla necessità di prendere in esame, pur se ad un livello di sintesi, il grado di soddisfacimento dei requisiti di accreditamento, dei relativi indicatori, punti di attenzione ed aspetti da considerare. Occorre tuttavia evidenziare quanto non sia immediata la diretta correlazione tra i citati requisiti e gli aspetti che sono indicati nelle Linee guida 2017 per la redazione della relazione annuale.

L'Ateneo di Parma ha adottato un modello di assicurazione della qualità coerente con il sistema AVA e progressivamente adeguato in relazione agli aggiornamenti introdotti dal MIUR e dall'ANVUR; in particolare il modello ha recepito le innovazioni introdotte dal DM 987/2016 a seguito del quale l'ANVUR ha pubblicato le nuove linee guida per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari.

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) svolge funzioni di promozione, sorveglianza e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità e definisce processi e procedure per l'Assicurazione della Qualità. Considerata la centralità della qualità nel sistema dell'Università di Parma, lo Statuto di Ateneo contempla il Presidio della Qualità quale Organismo di Ateneo e, all'art. 16, ne prevede e disciplina le funzioni. Tale organismo è stato istituito per la prima volta con decreto rettorale del 20 dicembre 2012 e ricostituito nella sua attuale composizione con decreto rettorale del 6 marzo 2017.

Il PQA rappresenta una struttura operativa con compiti e funzioni attribuitigli dallo Statuto e dagli Organi di Governo di Ateneo; esso interloquisce costantemente sia con gli Organi di Ateneo che con le strutture per la didattica e per la ricerca dipartimentali attraverso il Presidio della Qualità Dipartimentale (PQD).

Il Sistema di Assicurazione della Qualità, inteso quale insieme delle attività poste in essere al fine di assicurare che le politiche e gli obiettivi della qualità siano soddisfatti, trova la sua definizione nel documento "[Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità](#)" elaborato dal PQA, che il Senato Accademico ed il Consiglio di Amministrazione hanno approvato rispettivamente il 28/03/2017 ed il 30/03/2017. Nel documento è descritta l'architettura del sistema di AQ dell'Ateneo di Parma e sono evidenziate le relazioni che intercorrono tra gli attori del sistema; sono indicati inoltre gli obiettivi e i documenti prodotti periodicamente per la verifica delle azioni intraprese e per il miglioramento continuo. Il Sistema è descritto in una apposita sezione del sito web istituzionale di Ateneo, raggiungibile al seguente link (<http://www.unipr.it/AQ>), i cui contenuti sono aggiornati a cura del PQA.

L'architettura del sistema prevede diversi attori ed individua per ciascuno di essi funzioni e ruoli, evidenziando obiettivi e documenti con i quali periodicamente si verificano le azioni intraprese per il miglioramento continuo e la loro efficacia per l'attuazione delle Politiche di Assicurazione della Qualità.

Gli Organi di Governo di Ateneo, ovvero Rettore, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Direttore Generale, definiscono le politiche della qualità che trovano espressione nei seguenti documenti:

[Politiche della Qualità di Ateneo](#)

[Piano Strategico](#)

[Piano Integrato](#)

Considerato che i dipartimenti, ridotti a nove rispetto ai preesistenti diciotto a decorrere dal 1 gennaio 2017, sono le strutture organizzative fondamentali per lo svolgimento della ricerca scientifica, delle attività didattiche e formative, nonché per il trasferimento delle conoscenze e dell'innovazione e per le attività rivolte all'esterno, la stessa struttura è riprodotta anche per essi. Il Direttore ed il Consiglio di dipartimento rappresentano gli Organi di governo cui compete la definizione delle Politiche di Assicurazione della Qualità per la Ricerca e la Didattica Dipartimentali. Per ciascun dipartimento è istituito un PQD quale organismo operativo per l'attuazione di tali politiche e di raccordo con il PQA.

Il PQA definisce i flussi informativi e documentali relativi all'assicurazione della qualità con particolare attenzione a quelli da e verso gli Organi di Ateneo, il Nucleo di Valutazione, le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS), i Dipartimenti ed i Corsi di Studio. Oltre a tale ruolo comunque definito dal sistema AVA così come disegnato dal DM 987/2016 e dalle linee guida per l'accreditamento periodico, il PQA definisce annualmente (generalmente entro il mese di gennaio) gli obiettivi di AQ di Ateneo per l'anno successivo; tali obiettivi potranno essere declinati a livello di Ateneo, di CdS e di Dipartimento nel Piano Integrato di Ateneo. In relazione a tale ultimo aspetto il Nucleo di Valutazione evidenzia che con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27 aprile 2017 è stato apportato un aggiornamento al Piano Integrato per la gestione del ciclo della Performance 2016/2018 – anno 2017 – che ha introdotto per il 2017 specifici obiettivi di assicurazione della qualità per le aree dirigenziali, il rettorato, la direzione generale e obiettivi di assicurazione della qualità di dipartimento coerentemente agli obiettivi proposti dal PQA nel documento [Obiettivi di AQ di Ateneo](#) per il 2017 approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente il 28 marzo 2017 ed il 30 marzo 2017.

Nella Relazione del PQA sulle attività del 2016 e nei relativi allegati sono illustrate le attività che lo stesso Presidio ha condotto nel corso del 2016. I contenuti di tale relazione sono stati presentati al Nucleo di Valutazione dalla Coordinatrice del PQA nella riunione del 20 luglio 2017 e sono stati oggetto di discussione, come evidenziato nel verbale della seduta. Nella relazione vengono enumerate le attività di promozione, sorveglianza e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità di Ateneo, con particolare riferimento agli incontri presso tutti i Dipartimenti per presentare le Linee Guida per l'Accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio, agli incontri con i Presidenti dei CdS e i RAQ (Responsabili dell'Assicurazione della Qualità) per l'ottimizzazione della scrittura del rapporto di riesame annuale (oggi non più previsto e sostituito dalle Schede di Monitoraggio Annuale) e la SUA-CdS, ad un incontro con i Presidenti delle CPDS per l'ottimizzazione della scrittura della Relazione annuale. Negli allegati vengono esposti gli esiti di una valutazione analitica dello stato dei processi di Assicurazione della Qualità della Didattica che ha preso in esame le Relazioni delle CPDS per gli anni 2015 e 2016, le schede SUA-CdS per l'anno accademico 2015-16, i Rapporti di Riesame dell'anno accademico 2015-16. Gli esiti di tali relazioni forniscono indicazioni di carattere statistico sulla coerenza formale dei documenti analizzati rispetto alla completezza dei quadri, senza tuttavia esprimere una valutazione sulla coerenza e completezza dei contenuti sotto il profilo qualitativo e ancor più sul riscontro dei contenuti stessi rispetto

a quanto realmente attuato. Già in occasione della riunione del 20 luglio 2017 il Nucleo di Valutazione ha esposto alla Coordinatrice del rinnovato Presidio le proprie perplessità in proposito.

Il rinnovato sistema di Assicurazione della Qualità prevede che il PQA produca annualmente (generalmente entro il mese di marzo) una relazione, da trasmettere agli Organi di Governo dell'Ateneo e al Nucleo di Valutazione, sullo stato delle azioni relative all'Assicurazione della Qualità, dove si mettano in evidenza i risultati conseguiti, le criticità e gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato. Nella Relazione del 7 settembre 2017 sulle attività che il Presidio ha svolto nel periodo marzo – agosto 2017 (Allegato 1) viene illustrato il lavoro che il PQA ha svolto nel primo semestre di attività con il principale obiettivo di procedere alla riorganizzazione del sistema di assicurazione della qualità in modo da adeguarlo, in maniera comune a tutte le strutture didattiche e di ricerca dell'Ateneo, al contesto normativo in evoluzione (DM n.987 del 12 dicembre 2016) e alla nuova versione del Sistema AVA emanata da ANVUR nella sua più recente revisione del 10 agosto 2017.

Nella relazione si fa riferimento ai flussi informativi tra gli Organi di Governo, le strutture responsabili delle attività di didattica, ricerca e terza missione e dell'AQ che si è provveduto ad ottimizzare su più piani:

- si prevede in ogni seduta del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione un punto all'ordine del giorno dedicato allo stato di attuazione dell'Assicurazione della Qualità;
- si è consolidata la presenza dei coordinatori del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione nella Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione, in modo che il processo di predisposizione dei documenti istituzionali programmatici non trascuri gli aspetti legati all'Assicurazione della Qualità;
- la Coordinatrice del PQA è presente alle riunioni del NdV nelle quali sono previsti temi relativi all'Assicurazione della Qualità e i verbali delle sedute del PQA, non appena approvati, vengono trasmessi al NdV.

Allo stesso modo è stato definito il flusso informativo tra PQA e Dipartimenti che prevede:

- comunicazioni mensili via e-mail ai PQD, a seguito delle sedute degli Organi di Governo, per consentire un costante aggiornamento sulle azioni intraprese e da intraprendere per il processo di assicurazione della Qualità ed il conseguimento dei relativi obiettivi;
- come riportato nelle Linee Guida per il funzionamento dei PQD, la definizione annuale, preferibilmente entro il mese di febbraio, degli obiettivi di AQ dipartimentali e una relazione annuale sulle azioni intraprese e sul grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per semplificare il reperimento delle informazioni relative alle attività di AQ dell'Ateneo e per promuovere la diffusione della “cultura della qualità” in tutte le componenti dell'Ateneo, sono state predisposte delle pagine ad hoc raggiungibili all'indirizzo: <http://www.unipr.it/AQ>.

Nella relazione del PQA si descrive il nuovo Modello di Assicurazione della Qualità di Ateneo i cui processi sono definiti e descritti nell'aggiornamento e nella introduzione della seguente documentazione:

[Politica per la Qualità](#)

[Architettura del Sistema AQ di Ateneo](#)

[Sistema di gestione dell'AQ della Ricerca e Terza Missione di Ateneo](#)

[Linee Guida per il Funzionamento del PQD](#)

[Linee Guida per il Funzionamento della CPDS](#)

[Linee Guida per la Gestione dell'AQ dei Cds](#)

[Linee Guida per il funzionamento dei Comitati di Indirizzo](#)

[Linee Guida per la Compilazione della Scheda di Insegnamento \(Syllabus\)](#)

[Linee Guida per la gestione della AQ della Ricerca e della Terza Missione dei Dipartimenti](#)

[Linee Guida per il Monitoraggio delle attività di Public Engagement](#)

Da sottolineare la definizione di specifici obiettivi di AQ di Ateneo che il Presidio individua annualmente e che vengono recepiti nel Piano Integrato; in particolare gli obiettivi di AQ per il 2017, scaturiti anche dall'esito del feedback ANVUR sul Piano Integrato 2016, sono stati inseriti nel Piano Integrato 2016-2018 (aggiornamento 2017).

L'attività di formazione stimolata dal PQA ha visto l'organizzazione di un seminario formativo, nelle date del 29 e 30 giugno 2017, indirizzato ai Responsabili Amministrativo-Gestionali, ai Coordinatori/Responsabili dei Servizi per la Qualità della Didattica e ai Manager Didattici delle strutture dipartimentali, nonché del personale tecnico-amministrativo in servizio presso la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti; tra quelle programmate per il secondo semestre del 2017 è prevista una attività di formazione anche per il personale docente. Importanti le iniziative programmate per accompagnare le CPDS alla scrittura della relazione annuale, la redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale da parte dei Presidenti dei CdS, la redazione del Rapporto di Riesame Ciclico.

La relazione del PQA si conclude con l'esposizione di alcune criticità riscontrate che riguardano principalmente la necessità di aumentare il grado di conformità del questionario di rilevazione sulla opinione degli studenti frequentanti rispetto alle attività didattiche al modello descritto dal sistema AVA, con particolare riguardo alla necessità di introdurre un campo dedicato alla raccolta dei commenti liberi espressi dagli studenti. Un altro aspetto evidenziato riguarda l'opportunità per i tirocini di procedere alla somministrazione online di un questionario di valutazione sia dello studente che dell'Ente ospitante. Infine il PQA rileva uno scarso coinvolgimento degli studenti nel sistema di gestione della AQ e propone di avviare una sperimentazione utilizzando la piattaforma Elly.

Le interazioni del PQA con gli Organi di Ateneo, così come espresso nella relazione, divengono sistematiche e documentate. Il rapporto con il Nucleo di Valutazione si è consolidato, come attestato dalla presenza del Presidio o della Coordinatrice a riunioni del Nucleo per la trattazione di argomenti specifici riguardanti lo stato di attuazione del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo. In particolare il Presidio ha partecipato alle riunioni del Nucleo del 9 marzo 2017 e del 9 maggio 2017; in tali occasioni il PQA ha illustrato la propria azione finalizzata alla riorganizzazione del sistema di assicurazione della qualità e si è discusso il coordinamento delle rispettive attività previste dal sistema di Accreditamento, Valutazione ed Autovalutazione, come ridefinito dal D.M. n. 987 del 12 dicembre 2016. Al fine di ulteriormente approfondire gli aspetti delle rispettive attività, il PQA è stato invitato alla riunione del Nucleo di Valutazione del 30 maggio 2017, congiuntamente ad esperti valutatori dell'Università di Parma, iscritti all'albo degli esperti di valutazione ANVUR, mentre alla riunione del 20 luglio 2017 ha preso parte solo la Coordinatrice. Il PQA è intervenuto in più occasioni anche in Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione, presso i dipartimenti ed i PQD, presso il personale Tecnico Amministrativo, per illustrare il rinnovato sistema di Assicurazione della Qualità.

Commento

In questa sezione il Nucleo di Valutazione ha analizzato lo stato di maturazione interna dell'AQ. L'analisi, le considerazioni e le valutazioni del Nucleo non possono prescindere da una condizione contingente che vede l'Ateneo di Parma, dagli inizi del mese di giugno del 2017, privo del Rettore dimissionario. Tale condizione non ha evitato di produrre i naturali effetti negativi che si accompagnano ad un evento traumatico che interessa il vertice di una organizzazione complessa quale l'università, tuttavia l'Ateneo

nel suo complesso, guidato dagli Organi di Governo, è riuscito a proseguire lungo il percorso intrapreso, tenendo fede a quanto previsto nei documenti di programmazione strategica.

Quanto sin qui espresso, soprattutto in riferimento alle azioni condotte dal PQA, documenta un cambio di strategia, a cavallo tra il 2016 e il 2017: citiamo la ricostituzione del PQA, la maggiore interazione con gli Organi di Governo, il Nucleo di Valutazione, le strutture decentrate, la predisposizione di numerosi documenti e linee guida. Tutto ciò rende il Modello di Assicurazione della Qualità più incisivo e coerente, tuttavia il Nucleo di Valutazione vuole mettere in rilievo l'importanza dell'azione svolta dal Presidio della Qualità nelle sue precedenti configurazioni ed in particolare dai Coordinatori che si sono succeduti, in quanto hanno avviato un processo la cui assimilazione, nella sua fase iniziale, era oggettivamente complessa e che oggi meglio si presta alla introduzione di interventi correttivi e di miglioramento.

Il Nucleo di Valutazione auspica che questa maturazione prosegua lungo il percorso intrapreso, passando in modo sempre più incisivo ed efficace dal centro verso la periferia, dagli Organi di Governo a coloro che popolano l'Università, studenti, personale tecnico amministrativo, docenti, senza perdere di vista naturalmente il rapporto con il mondo esterno.

Seguendo le indicazioni espresse nelle Linee Guida il Nucleo di Valutazione conclude questo paragrafo della relazione, dedicato principalmente all'analisi dello stato di maturazione dell'Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo, esprimendo un giudizio conclusivo rispetto ai seguenti punti:

- Trasparenza delle politiche e degli obiettivi
- Diffusione della cultura della qualità
- Operatività delle strutture di AQ

Trasparenza delle politiche e degli obiettivi

La home page del sito di Ateneo prevede una sezione specifica ("Qualità di Ateneo") dedicata all'Assicurazione della Qualità, nella quale sono contenute, a cura del PQA, tutte le informazioni relative all'organizzazione del sistema di AQ. I documenti che illustrano le politiche inerenti la qualità, le strategie, gli obiettivi sono chiaramente identificati. Tali documenti sono già presenti nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito di Ateneo, come previsto dalle norme in tema di trasparenza, ma si è voluto raggrupparli in una sezione specifica per consentirne una maggiore visibilità ed un maggiore grado di collegamento reciproco.

Molto dettagliate le informazioni relative alla organizzazione del sistema della qualità di Ateneo che riguardano l'architettura del sistema e la individuazione dei principali attori, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità, Presidio della Qualità Dipartimentale, Presidenti e Responsabili dell'Assicurazione della Qualità (RAQ) dei CdS, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, per ciascuno dei quali sono precisati ruoli e funzioni.

Sono presenti inoltre documenti e linee guida per l'AQ che comprendono Obiettivi annuali dell'Assicurazione della Qualità, Documenti e Linee guida per la AQ della Didattica, Documenti e Linee Guida per la AQ della Ricerca e Terza Missione.

Le stesse informazioni sono presenti nei siti istituzionali dei Dipartimenti ove sono chiaramente identificate e pubblicate tutte le informazioni relative all'AQ a livello dipartimentale.

Diffusione della cultura della qualità

L'Università di Parma ha progressivamente adottato un proprio modello di AQ traendo spunto dalle sollecitazioni che sono intervenute dalla prima introduzione del sistema AVA ed in seguito agli aggiornamenti che si sono succeduti fino alla emanazione del D.M. 987/2016 e delle ultime Linee Guida

per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio. Il Nucleo rileva un progressivo miglioramento nel grado di diffusione della cultura della qualità, grazie agli interventi dei diversi attori che, soprattutto a livello centrale, hanno contribuito alla definizione di un sistema che sotto il profilo formale si presenta oggi ben strutturato. L'importanza di un Sistema di AQ efficiente ed efficace, prima ancora che essere vincolata all'accreditamento, comincia ad essere percepita dai diversi soggetti interessati più direttamente al processo come una opportunità di sviluppo; tuttavia occorre che questa consapevolezza veda coinvolte maggiormente le strutture periferiche e si diffonda presso i docenti, il personale tecnico-amministrativo e gli stessi studenti, non solo quelli direttamente e attivamente impegnati in seno alle diverse strutture di AQ.

Gli sforzi dell'Ateneo in tale direzione sono molteplici e da consolidare; da segnalare, come già evidenziato nella relazione dello scorso anno, la formazione di auditor interni del sistema di gestione qualità nei servizi (norme UNI EN ISO 9001:2008; 19011:2012) che saranno chiamati all'importante ruolo di diffusori della cultura della qualità. Nel 2017 si è svolto il corso di formazione articolato in due giornate (23 e 24 febbraio) "L'Assicurazione della Qualità e le visite CEV", a cura del Coordinamento organizzativo nazionale dei Manager didattici per la qualità MDQNext, specificatamente indirizzato ai Manager didattici per la qualità. Come già richiamato in precedenza, nelle date del 29 e 30 giugno 2017 è stato organizzato un seminario formativo, indirizzato ai Responsabili Amministrativo-Gestionali, ai Coordinatori/Responsabili dei Servizi per la Qualità della Didattica e ai Manager Didattici delle strutture dipartimentali, nonché al personale tecnico-amministrativo in servizio presso la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità dell'Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti. Infine nelle date del 13 e 14 novembre 2017 si terrà presso l'Università di Parma il 2° Coordinamento organizzativo nazionale degli MDQ nel cui contesto è prevista la trattazione, in tre differenti sessioni, dei seguenti temi:

- AVA 2.x: un sistema in continua evoluzione
- Strategie e strumenti di management
- Gli MDQ e la comunicazione.

Il Nucleo di Valutazione nel prendere atto dello sviluppo del modello di AQ che, come detto, si presenta ben strutturato sotto il profilo formale, ritiene importante monitorare e verificare quanto i principi fondamentali della qualità e della sua assicurazione siano realmente condivisi dai diversi attori a tutti i livelli; in assenza di una reale condivisione, tali principi rischiano di mantenersi ad un livello di mero adempimento formale senza, al contrario, tradursi progressivamente in azioni efficaci per il miglioramento continuo.

Operatività delle strutture di AQ

Nel funzionigramma dell'Università di Parma è stata introdotta l'Unità Organizzativa Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità che fornisce supporto nella definizione dell'offerta formativa di Ateneo e nell'emanazione degli ordinamenti didattici, dei regolamenti di Ateneo sulla didattica e dei regolamenti didattici dei corsi di studio, mediante il presidio del corretto ed efficace svolgimento dei processi di programmazione per l'istituzione e l'attivazione dei corsi di studio, nel rispetto della normativa nazionale e di Ateneo e nell'ottica dell'efficienza dell'azione amministrativa. L'Unità Organizzativa contribuisce al perseguimento dello sviluppo del sistema di Quality Assurance dei corsi di studio, supportando il processo di accreditamento, autovalutazione e valutazione dei corsi di laurea e di laurea magistrale, consolidando il sistema di Ateneo per l'Assicurazione della qualità in coerenza con le indicazioni dell'agenzia nazionale (ANVUR) e con le linee guida europee. Il supporto amministrativo viene svolto anche attraverso i Manager per la Qualità della Didattica (MQD), previsti per ogni corso di studi nell'architettura del sistema di AQ. A tale figura è affidato il compito di garantire l'organizzazione e la funzionalità della didattica del corso di studio. Il Manager inoltre garantisce, in coordinamento

funzionale con il responsabile del servizio per la qualità della didattica, il supporto amministrativo per tutto ciò che riguarda l'organizzazione e il funzionamento dei corsi di studio, gestisce ed aggiorna i contenuti del sito del corso di laurea in collaborazione con le strutture competenti. Il MDQ, come membro del Gruppo di Riesame, è una figura professionale che riveste particolare valore per l'Assicurazione della qualità dei Corsi di Studio che opera in raccordo funzionale con l'Area didattica.

=====

In questa parte della relazione annuale il Nucleo di Valutazione fa riferimento ai tre ambiti di analisi ai quali fanno riferimento le Linee Guida 2017, ossia:

- A. Attrattività dell'offerta formativa
- B. Sostenibilità dell'offerta formativa
- C. Coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti.

A - Attrattività dell'offerta formativa

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

L'esame dell'andamento degli immatricolati si è basato sui dati ANVUR per la redazione delle Schede di Monitoraggio Annuale nei quali si prende in esame un triennio costituito dagli anni accademici 2013-14, 2014-15, 2015-16. Un primo esame riguarda gli immatricolati puri ai corsi di Laurea ed ai corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico, ossia quegli immatricolati che accedono per la prima volta al sistema universitario. I dati sono stati esaminati a livello di Ateneo e di dipartimento al fine di evidenziare ad un sufficiente grado di aggregazione le tendenze riscontrabili nel triennio di riferimento.

A livello di Ateneo gli immatricolati nel triennio sono i seguenti:

2013-14	3.451
2014-15	3.275
2015-16	4.012

Si evidenzia una leggera flessione nell'anno accademico 2014-15 cui tuttavia segue un consistente incremento nel successivo anno accademico.

Per completare l'analisi si sono considerati anche gli immatricolati puri nell'anno accademico 2016-17 estraendo i dati dalla banca dati ANS e considerando gli immatricolati di prima carriera. Occorre rilevare che gli stessi dati estratti dalla banca dati citata differiscono in termini assoluti da quelli esposti nelle schede ANVUR, che fanno riferimento ad una estrazione effettuata in un dato momento, tuttavia quello che interessa evidenziare nell'analisi sono le tendenze del numero di immatricolati puri o di prima carriera dell'Ateneo di Parma poste a confronto con dati medi regionali, nazionali o di altre sedi.

Sulla base dei dati ANS estratti si rilevano per gli immatricolati puri i seguenti dati:

2013-14	3.454	
2014-15	3.308	- 4%
2015-16	4.083	+ 23%
2016-17	4.768	+ 17%

Evidenziato il decremento nell'anno accademico 2014-15 si rileva il consistente incremento (+ 23%) nell'anno accademico seguente, confermato nel 2016-17 (+ 17%) per un complessivo incremento tra 2013-14 e 2016-17 del 38%. Nello stesso periodo il dato riferito alla regione Emilia-Romagna ed il dato nazionale sono incrementati rispettivamente del 16% e del 7%.

Per meglio comprendere tale dinamica i dati (ANVUR) sono stati esaminati a livello dei nove dipartimenti, tenendo presente in ogni caso che tali nove dipartimenti sono scaturiti dalla riorganizzazione avviata a decorrere dal primo gennaio 2017 (dopo quindi il periodo di analisi); tuttavia l'aggregazione rispetto ai nuovi dipartimenti si mantiene efficace ai fini di una ripartizione dei corsi di studio per ambiti omogenei. Nell'analisi occorre tenere in considerazione anche il limite alla crescita dettata da quei corsi ad accesso programmato a livello nazionale o locale. Complessivamente i corsi dei dipartimenti di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali, di Medicina e Chirurgia, di Scienze Economiche e Aziendali, di Scienze degli Alimenti e del Farmaco, di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche e di Scienze Medico-Veterinarie in diversa misura e con pesi diversi rispetto al totale di Ateneo nel triennio presentano una tendenza in crescita. Al contrario si rileva una tendenza alla decrescita nel numero di immatricolati puri del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali. Per gli altri dipartimenti, e nello specifico per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura e il Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale si rileva un andamento coerente con quello di Ateneo, ossia un decremento nel 2014-15 ed un successivo incremento nel 2015-16. Sia in termini numerici assoluti, sia in termini percentuali, sono consistenti gli incrementi nell'anno accademico 2015-16 rispetto al 2013-14 degli immatricolati nei dipartimenti di Scienze Economiche e Aziendali (+ 67,1%), dovuti esclusivamente al corso di Laurea in Economia e Management, e di Scienze degli Alimenti e del Farmaco (+ 34,3%); in questo secondo caso si registrano incrementi per tutti i corsi di Laurea e Laurea Magistrale a Ciclo Unico. Anche gli incrementi percentuali registrati dai dipartimenti di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche e di Scienze Medico-Veterinarie sono consistenti, ma riferiti a valori assoluti sensibilmente inferiori. Il decremento progressivo degli immatricolati puri del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali è determinato sostanzialmente dal calo di immatricolati del corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Giurisprudenza che da 219 nel 2013 passano a 162 nel 2014 e a 116 nel 2015 con una perdita complessiva del 47%.

Per una analisi più compiuta si rende necessario affinare l'esame dei dati anche per gli altri corsi di studio; tuttavia ci siamo limitati in questa sede ad evidenziare le situazioni meritevoli di maggiore attenzione.

b) Attrattività da altre regioni – le schede ANVUR sia a livello di Ateneo che di singolo corso di studi forniscono un indicatore (rispettivamente iA03 ed iC03) con il quale si rappresenta la percentuale di iscritti al primo anno dei corsi di Laurea e dei corsi di Laurea Magistrale a Ciclo Unico provenienti da altre regioni. Il dato complessivo a livello di Ateneo dimostra una buona capacità dell'Ateneo di Parma ad attrarre studenti fuori sede che nel triennio costituiscono mediamente il 45% sul totale degli iscritti al primo anno dei corsi di primo livello a fronte di dati medi di area geografica e nazionale rispettivamente del 34% e 26%. Il dipartimento di Scienze Medico-Veterinarie si caratterizza per una percentuale media nel triennio del 61,1%. Al contrario per il Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche il dato è in diminuzione, con valori che si portano al di sotto della media d'area pur mantenendosi invece al di sopra della media nazionale. Da evidenziare il consistente incremento per il Dipartimento di Scienze Chimiche, della Vita e della Sostenibilità Ambientale con una percentuale che dal 44,5% del 2013 e del 39,3 del 2014 si porta nel 2015 al 54,1%.

c) Per quanto riguarda l'attrattività di studenti in un contesto internazionale, il Piano Strategico dell'Ateneo di Parma 2016-2018, aggiornato a dicembre 2016, torna a prevedere quanto già programmato nel precedente Piano, ovvero, nell'ambito dell'area strategica 4 – Internazionalizzazione, prevede i seguenti tre obiettivi strategici:

- Consolidamento delle politiche di internazionalizzazione relative alla mobilità studentesca ed alla internazionalizzazione dei Percorsi di studio.
- Una politica di qualità per l'internazionalizzazione della didattica di ateneo.
- Sviluppo di reti per la progettazione in ambito internazionale e rafforzamento e sviluppo delle relazioni con la comunità scientifica internazionale.

La capacità di attrazione di studenti provenienti dall'estero può essere attestata dall'indicatore ANVUR iA12 e dai corrispondenti indicatori iC12 a livello di corso di studi; con tali indicatori si esprime la percentuale di studenti iscritti al primo anno che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero. I dati nel triennio 2013 – 2014 – 2015 relativi all'Università di Parma, al valore medio dell'area geografica e al valore medio nazionali sono i seguenti:

	2013	2014	2015
Parma	2,71	2,20	2,41
Area	2,94	3,02	2,90
Nazionale	2,26	2,59	2,89

Se si esclude il primo anno di analisi (2013) la capacità attrattiva di Parma verso studenti provenienti dall'estero è inferiore alla capacità media sia di area geografica che nazionale; l'analisi a livello di singolo corso di studi non appare significativa per il relativamente esiguo numero complessivo di studenti stranieri rispetto al numero totale di studenti iscritti.

d) Tassi di abbandono – Gli indicatori ANVUR iC24 e iA24 forniscono la percentuale di abbandoni della classe di laurea a livello di Ateneo o del Corso di Studi dopo N+1 anni, ove N costituisce il numero di anni di durata normale del corso. Più in dettaglio l'indicatore è costruito rapportando, in una analisi per coorte, il numero di immatricolati puri che in un dato anno accademico non risultano più iscritti o laureati nel corso di studi, al numero di immatricolati puri al corso nell'anno accademico che precede di N anni. L'analisi è fatta per gli anni accademici 2013-14, 2014-15, 2015-16.

Pertanto se si considera l'anno accademico 2013-14 dovremo considerare le seguenti corti di immatricolati puri:

L	2010-11
LM	2011-12
LMCU-5	2008-09
LMCU-6	2007-08

I valori dell'indicatore (Parma – Area Geografica – Dato Nazionale) sono i seguenti nel triennio esaminato:

	Parma	Area	Nazionale
2013-14	31,1%	26,7%	30,4%
2014-15	29,2%	25,6%	29,9%
2015-16	27,3%	24,6%	28,7%

Il dato medio di Ateneo si presenta in riduzione nel triennio esaminato, mantenendosi tuttavia sempre superiore al dato medio di area geografica, mentre è sufficientemente allineato con il dato nazionale.

Si sono esaminati gli indicatori anche a livello di singolo corso di studi al fine di evidenziare quelle situazioni particolarmente critiche caratterizzate da tassi di abbandono sensibilmente superiori ai valori

medi; l'analisi ed i relativi commenti sono riportati nella seconda parte della relazione ove si descrive il Sistema di AQ a livello dei Corsi di Studio.

e) Durata degli studi – si sono presi in esame i dati Alma Laurea (indagine 2017) relativi ai laureati nell'anno 2016 e si sono considerati i seguenti indicatori:

- Durata media degli studi in anni
- Ritardo alla laurea in anni
- Indice di ritardo dato dal rapporto tra ritardo e durata legale del corso

La durata media degli studi, il ritardo e l'indice di ritardo sono per l'Ateneo di Parma in linea con i dati medi nazionali con i seguenti valori:

	Durata	Ritardo	Indice di ritardo
Parma	4,4	1,1	0,34
Nazionale	4,4	1,1	0,36

Dai dati l'indice di ritardo per Parma è inferiore a quello medio nazionale.

I dati si differenziano in funzione del tipo di corso con indici di ritardo che sono maggiori per i corsi di laurea di primo livello per decrescere per i corsi di laurea magistrale a ciclo unico e per le lauree magistrali con i seguenti valori:

	L	LMCU	LM
Parma	0,37	0,27	0,25
Nazionale	0,37	0,29	0,25

Interessante è l'analisi fatta per Dipartimento (si sono considerati i Dipartimenti antecedenti alla riorganizzazione del gennaio 2017). Come prevedibile i dipartimenti ove la durata media degli studi è maggiore sono i dipartimenti di Medicina clinica e sperimentale, Farmacia, Scienze medico-veterinarie, Giurisprudenza (6,8 – 6,8 – 5,8 – 5,4) vista la presenza di corsi magistrali a ciclo unico della durata di 5 e 6 anni. Sopra la media di Ateneo il Dipartimento di Ingegneria dell'informazione con una durata media degli studi di 4,9 anni e un elevato indice di ritardo pari a 0,69. Indici di ritardo superiori a quelli medi sia nazionale che di Ateneo sono riscontrabili per i dipartimenti di Lettere, arti, storia e società - Matematica e informatica - Antichistica, lingue, educazione, filosofia - Ingegneria civile, dell'ambiente, del territorio e architettura mentre gli indici di ritardo più bassi si hanno nei dipartimenti di Neuroscienze (0,08), Scienze chirurgiche (0,13), Scienze degli alimenti (0,21), Medicina clinica e sperimentale (0,23), Chimica (0,25), Scienze biomediche, biotecnologiche e traslazionali (0,26).

f) Corsi a numero programmato a livello locale – Oltre ai corsi per i quali esiste un vincolo al numero di immatricolazioni dettato dalla programmazione nazionale, l'Università di Parma prevede corsi, elencati di seguito, per i quali viene definita una programmazione locale degli accessi. Per questi corsi il dato interessante è rappresentato dalla percentuale di copertura dei posti disponibili. Riportiamo per gli anni accademici 2015-16 e 2016-17 nell'ordine: numero programmato, numero di studenti, percentuale di copertura dei posti disponibili.

	2015-16			2016-17		
	Numero programmato	Numero studenti	Percentuale di copertura	Numero programmato	Numero studenti	Percentuale di copertura
Psicologia dell'intervento clinico e sociale (LM-51)	100	93	93%	100	103	103%
Scienze motorie, sport e salute (L-22)	203	188	93%	203	205	101%
Psicobiologia e neuroscienze cognitive (LM-51)	100	87	87%	105	91	87%

Biotechnologie (L-2)	90	74	82%	90	86	96%
Biologia (L-13)	170	121	71%	170	167	98%
Chimica (L-27)	100	70	70%	100	94	94%
Scienze della natura e dell'ambiente (L-32)	-	91	-	75	70	93%
Scienze gastronomiche (L-26)	120	104	87%	120	115	96%
Scienze e tecnologie alimentari (L-26)	120	101	84%	120	113	94%
Chimica e tecnologia farmaceutiche (LM-13)	120	111	93%	120	120	100%
Farmacia (LM-13)	160	134	84%	160	155	97%
Trade marketing e strategie commerciali (LM-77)	180	131	73%	180	153	85%
Scienze zootecniche e tecnologie delle produzioni animali (L-38)	160	137	86%	160	155	97%

Nell'anno accademico 2015-16 per due corsi di laurea triennale a programmazione locale, Biologia e Chimica, la percentuale di copertura dei posti programmati per l'accesso risultava ampiamente al di sotto dell'80% con valori rispettivamente pari a 71% e 70%. Tali percentuali hanno avuto un incremento consistente nel seguente anno accademico portandosi rispettivamente al 98% e 94%. Occorre tuttavia rilevare che i dati sopra espressi sono dati ufficiali MIUR che considerano solo gli immatricolati puri al corso di studio, ossia quegli studenti che nell'anno accademico considerato si sono immatricolati per la prima volta al sistema universitario; in tal modo non vengono conteggiati quegli studenti che hanno effettuato un passaggio di corso in un anno successivo a quello di prima immatricolazione. Da una analisi condotta estraendo i dati dall'Anagrafe nazionale studenti, considerando per i corsi in esame gli studenti iscritti al primo anno si ottengono valori più prossimi ai valori di soglia massimi definiti in sede di programmazione. In ogni caso si osserva un netto miglioramento che documenta l'efficacia degli interventi posti in essere dall'Ateneo e dai Dipartimenti riguardo a questo aspetto.

g) Corsi a numero programmato a livello nazionale – Di seguito sono rappresentati i dati ufficiali MIUR relativi ai corsi di studio a numero programmato nazionale indicando anche in questi casi tra parentesi nell'ordine il numero programmato, il numero di studenti immatricolati puri e la percentuale di coperture negli anni accademici 2015-16 e 2016-17.

	2015-16			2016-17		
Scienze dell'architettura (L-17)	147	72	49%	125	89	71%
Infermieristica (L/SNT1) *	243	281	116%	243	234	96%
Ostetricia (L/SNT1)	20	16	80%	31	30	97%
Fisioterapia (L/SNT2) **	40	47	117%	40	45	112%
Logopedia (L/SNT2)	16	17	106%	15	14	93%
Ortottica (L/SNT2)	10	9	90%	10	10	100%
Tecniche audioprotesiche (L/SNT3)	21	22	105%	20	22	110%
Tecniche di laboratorio biomedico (L/SNT3)	15	14	93%	15	17	113%
Tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia (L/SNT3)	15	14	93%	15	17	113%
Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro (L/SNT4)	22	19	86%	25	23	92%
Scienze infermieristiche e ostetriche (LM/SNT1)	25	26	104%	30	31	103%
Medicina e chirurgia (LM-41)	226	201	89%	221	212	96%
Odontoiatria e protesi dentaria (LM-46)	18	15	83%	20	18	90%
Medicina veterinaria (LM-42)	45	53	118%	41	45	110%

* gli iscritti sono ripartiti tra Azienda Ospedaliera ed Azienda Usl di Parma ed Azienda Usl di Piacenza)

** gli iscritti sono ripartiti tra le sedi di Parma e Piacenza

La lettura dei dati relativi al corso di Medicina e chirurgia non può prescindere dal fatto che nel conteggio degli studenti si considerano solo gli immatricolati puri, che pertanto non tiene conto degli studenti che si iscrivono al corso dopo aver superato il test in un anno accademico successivo a quello di prima immatricolazione.

Quanto appare evidente è la criticità nel numero di iscritti al corso di laurea in Scienze dell'architettura; rispetto a tale criticità il Nucleo di Valutazione evidenzia l'intervento adottato dall'Ateneo che ha costituito, con Decreto Rettorale del 10 gennaio 2017, un Comitato di Progetto con l'obiettivo di formulare una proposta di revisione dell'ordinamento didattico del Corso di Laurea in Scienze dell'architettura (L-17) già per l'anno accademico 2017-18. I lavori del Comitato di Progetto si sono conclusi con una proposta che il consiglio del Corso di Laurea dovrà sottoporre al Consiglio del Dipartimento di Ingegneria e Architettura, con il coinvolgimento della relativa CPDS, per le modifiche all'ordinamento del Corso di Studio per l'anno accademico 2018-19. Il Nucleo di valutazione si riserva di monitorare tale processo di revisione, verificandone l'efficacia.

In tema di attrattività il Nucleo di Valutazione segnala due ricerche sulle matricole dell'Università di Parma, redatta a cura della Unità Organizzativa Comunicazione Istituzionale in collaborazione con la Delegata del Rettore per la comunicazione interna, marketing, ranking e il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali. La ricerca si è conclusa con la produzione di due rapporti "Le matricole e la scelta dell'Università di Parma - Corsi di laurea Triennali e Magistrali a Ciclo Unico a.a. 2016-17" e "Corsi di laurea Magistrale" rispettivamente del marzo 2017 e del luglio 2017, che si pongono come strumenti di rilevazione delle motivazioni e delle fonti di informazione utilizzate per la scelta dell'Ateneo e del corso di studio. Come precisato nella premessa metodologica delle ricerche, i dati raccolti e commentati vengono utilizzati nel corso dell'anno per assumere decisioni in relazione alle strategie di comunicazione da realizzare verso le future matricole dell'Università di Parma. L'analisi è stata condotta mediante la somministrazione di un questionario online a tutti gli studenti iscritti al primo anno delle lauree magistrali; il tasso di rispondenti sul totale di studenti che si sono iscritti al primo anno dei corsi di laurea e di laurea magistrale a ciclo unico e che si sono immatricolati nel periodo 22 luglio – 30 ottobre 2016 (2.770) è stato molto elevato (80,3%), mentre il tasso di rispondenti sul totale di studenti che si sono iscritti al primo anno dei corsi di laurea magistrale nel periodo 22 luglio 2016 - 28 marzo 2017 (1.797) è stato del 53,5%. Le indagini hanno riguardato le motivazioni per le quali le matricole hanno scelto proprio l'Università di Parma tra tutti gli atenei italiani, le notizie sui principali competitors, le fonti di informazione che hanno portato le matricole a conoscere l'Università di Parma, le motivazioni che hanno portato le matricole a iscriversi a un particolare corso di studi, i corsi di laurea valutati prima di iscriversi, diversi canali di comunicazione che sono stati utilizzati dalle future matricole nella ricerca di informazioni relative alla scelta del percorso magistrale, il momento in cui è maturata la scelta di iscriversi all'Università di Parma, le aspettative relative ai servizi che le matricole ritengono necessari per il percorso universitario, il percorso immaginato dopo la laurea magistrale.

Il Nucleo di Valutazione non si sofferma sugli esiti delle indagini e sulle conclusioni esposte nelle ricerche, ma sottolinea l'importanza di tale iniziativa che può costituire un utile strumento conoscitivo e di analisi a supporto delle scelte strategiche dei Corsi di Studio, dei Dipartimenti, degli Organi di Governo di Ateneo.

B – Sostenibilità della didattica

La sostenibilità della didattica è stata esaminata sulla base dell'andamento del limite di ore di didattica massima erogata, come esposte in un documento prodotto il 28/08/2017 dalla Unità Organizzativa Progettazione Didattica e AQ - Area Dirigenziale Didattica e Servizi agli Studenti. Nell'analisi si sono posti a confronto i dati e la loro evoluzione temporale, tra gli anni accademici 2013-14 e 2017-18, del

numero massimo di ore di didattica erogabile ed il numero di ore di didattica effettiva prevista in funzione dell'offerta formativa, articolate tra ore effettive previste per i Professori a tempo pieno, Professori a tempo definito, ricercatori, contratti e affidamenti.

L'analisi espressa nella relazione sulla base dei dati esposti conclude che, dopo il progressivo aumento, registrato a partire dall'anno accademico 2014/15, del numero massimo di ore di didattica erogabile dall'Ateneo, si evidenzia una leggera diminuzione del dato (da 116.727 a 115.518 ore, pari a - 1,03%) relativo all'anno accademico 2017/18, per effetto della stabilizzazione del numero di professori e di ricercatori afferenti all'Ateneo, dopo l'incremento degli ultimi anni che ha riguardato, in particolare, i professori e i ricercatori a tempo determinato. Per le stesse ragioni sono rimaste sostanzialmente stabili le ore di didattica effettivamente erogata. È in diminuzione il numero di ore dei professori a tempo definito, che dalle 12.881 ore del 2013/14 si porta alle 4.207 ore del 2017/18 (-67,34%) con conseguente incremento dell'impegno dei professori a tempo pieno che da 39.972 ore del 2013/14 si porta nel 2017/18 a 59.158 (+48%). Rispetto all'anno precedente nel 2017/18 si segnala una positiva, seppur di modesta entità, inversione di tendenza relativamente alle ore di didattica svolte per contratto, affidamento o supplenza (12.896). L'esame dei dati consente di rilevare una situazione che dall'anno accademico 2015/16 appare stabile ove, considerando i dati medi sul triennio accademico che va dal 2015/16 al 2017/18, a fronte di un monte ore massimo di didattica erogabile pari a 115.164, le ore effettivamente erogate sono mediamente pari a 92.050 (80%) suddivise tra professori a tempo pieno, professori a tempo definito, ricercatori, affidamenti (a titolo gratuito o retribuito) – contratti – supplenze nelle percentuali rispettivamente del 62,2% - 7,0% - 17,4% - 13,5%.

Nella relazione si prendono in esame anche i dati relativi al numero minimo di docenti di riferimento, appartenenti ai SSD di base, caratterizzanti o affini e integrativi del corso, secondo quanto disposto dal D.M. 987/2016. Dall'analisi si ricava che la consistenza in organico dei docenti è ampiamente sufficiente a garantire la copertura della docenza di riferimento per l'accREDITAMENTO dei corsi di studio, con un peso dei garanti superiore alla docenza minima necessaria al fine di garantire i corsi di studio per i quali si prevede una numerosità di studenti superiore alla numerosità massima della classe di riferimento. I docenti in organico risultano numericamente stabili nel corso degli anni, seppur con evidenti differenziazioni in termini di composizione delle relative fasce che alla data 7 marzo 2017 (fonte dati MIUR) risultano essere:

			Media Nazionale
Professori Ordinari	221	24,48%	23,92%
Professori Associati	372	41,20%	36,77%
Ricercatori	207	22,92%	29,53%
Ricercatori Td	102	11,29%	09,76%
Assistenti ad esaurimento	1	00,11%	00,02%

L'analisi relativa alla sostenibilità della didattica condotta in coerenza con quanto disposto dal D.M. 987/2016 non prevede una analisi di dettaglio a livello di Dipartimento, che tuttavia, se svolta, consentirebbe di evidenziare eventuali condizioni di squilibrio. Il Nucleo di Valutazione, facendo riferimento alle linee guida per l'accREDITAMENTO periodico delle sedi e dei corsi di studio, richiama l'indicatore R1.C attraverso il quale viene valutata la capacità dell'Ateneo di garantire la competenza e l'aggiornamento dei propri docenti e, tenendo anche conto dei risultati di ricerca, di curare la sostenibilità del loro carico didattico, nonché delle risorse umane e fisiche per il supporto alle attività istituzionali. Pertanto è richiesto all'Ateneo un continuo monitoraggio del quoziente studenti/docenti per ogni corso di studi, al fine di predisporre gli interventi necessari per sanare le eventuali aree di sofferenza ed evitare nel contempo un sovraccarico di docenza frontale ai propri docenti. A tale proposito il Nucleo di

Valutazione osserva che l'analisi relativa alla sostenibilità ed al carico didattico che si è presa qui a riferimento fornisce principalmente una fotografia dello stato di fatto, che tuttavia meriterebbe un approfondimento in termini previsionali, almeno per un periodo temporale corrispondente alla normale durata di un ciclo di studio (due, tre, cinque, sei anni).

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

Il Piano Strategico di Ateneo 2016-2018, aggiornato a dicembre 2016, sottolinea l'importanza del rapporto continuo dell'Ateneo con il mondo culturale, economico, sociale del territorio e con il suo sistema professionale. Tale rapporto, come ulteriormente precisato, ha consentito di raccogliere molteplici stimoli ed opportunità che hanno portato, in diversi casi, al concreto addivenire di accordi, protocolli e positive collaborazioni, nell'interesse dell'Ateneo, ed importanti ricadute nell'interazione con il territorio e gli stakeholder con effetti non solo nel quadro di quelle attività che possono essere riconducibili alla terza missione, ma anche sulla definizione delle politiche relative alla programmazione didattica. Nello stesso Piano Strategico, ove si descrive l'obiettivo strategico consistente nella istituzione di nuovi corsi di studio, si fa un esplicito riferimento alla esigenza di prevedere una verifica della necessità di offerta formativa da soddisfarsi con tali nuove istituzioni, previa verifica, anche attraverso meccanismi consultivi, dell'interesse e dell'ampiezza dei bacini di riferimento. Si sottolinea in tal modo la sempre maggiore importanza di programmare e condividere i percorsi formativi con gli attori del territorio.

D'altra parte la coerenza tra domanda di formazione e risultati di apprendimento attesi costituiscono l'oggetto della sezione A (Obiettivi della formazione) della scheda SUA-CdS. Nella relazione del PQA sulle attività svolte nel corso del 2016 ed in particolare nell'allegato 3 vengono esaminati i contenuti delle schede SUA-CdS relative all'anno accademico 2015/16 di 77 corsi. Facendo riferimento in particolare ai quadri A1.a-b relativi alla consultazione delle organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi e delle professioni, nella relazione il Presidio verifica a che livello le consultazioni delle parti, le modalità di consultazione, tempi e contenuti sono sufficienti a giustificare la struttura del corso, fornendo un giudizio di sufficienza, parziale sufficienza o di totale insufficienza. Dall'analisi si conclude che per 18 dei 77 corsi di studio esaminati le schede SUA-CdS sono completate ma in modo non del tutto sufficiente.

Gli stessi principi sono espressi nel documento sulle Politiche della Qualità approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle sedute del 28 e 30 marzo 2017, laddove si dichiara di promuovere ed assicurare la qualità della didattica, della ricerca e terza missione, dei servizi, anche attraverso “la predisposizione di un'offerta formativa che individui obiettivi di apprendimento adeguati allo sviluppo culturale degli studenti, all'evoluzione multiculturale e tecnologica della società, alle esigenze del mondo del lavoro e dei portatori di interessi esterni ...”.

Il Presidio della Qualità nella ridefinizione dell'organizzazione del sistema di Ateneo di assicurazione della qualità ha fornito in merito precise Linee guida per il funzionamento dei Comitati di indirizzo e per la consultazione delle parti interessate. Le Linee guida ANVUR per l'accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio evidenziano che la progettazione dei corsi di studio deve coinvolgere gli interlocutori interni ed esterni più appropriati al carattere e agli obiettivi del corso. Il Comitato di Indirizzo è nominato dal Consiglio di Dipartimento ed è composto da una rappresentanza dei docenti del Dipartimento e da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca in rappresentanza delle parti interessate di uno o più Corsi di Studio. I Comitati di Indirizzo (almeno uno per dipartimento), orientano la progettazione dei Corsi di Studio sulla base della domanda di formazione individuata dalle parti interessate esterne con lo scopo di favorire l'incontro fra domanda e offerta formativa, misurando e adeguando i curricula alle concrete esigenze culturali e produttive del territorio.

In occasione della redazione della relazione tecnico-illustrativa e verifica della sussistenza dei requisiti per l'accREDITAMENTO iniziale, per l'istituzione e l'attivazione del Corso di Laurea in Ingegneria dei Sistemi Informativi (classe L-8) per l'anno accademico 2017/2018 (ai sensi dell'art.9, comma 2 del D.M. 270/2004 e dell'art.8, comma 4 del d.lgs. n.19/2012) approvata nella del 9 marzo 2017, il Nucleo di Valutazione ha verificato come per la progettazione del nuovo corso siano state condotte attente analisi preventive della domanda, del mercato del lavoro e dell'offerta in termini di laureati qualificati.

La coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti è attestata anche dall'attività che vede impegnato l'Ateneo, attraverso una Unità Organizzativa dedicata (Placement e rapporti con le imprese), per i tirocini extracurricolari o di orientamento, di durata non superiore a sei mesi, rivolti a ex studenti dell'Ateneo che abbiano conseguito un titolo di studio da non più di 12 mesi. I tirocini sono di norma regolamentati da disposizioni nazionali e regionali che discendono da specifiche linee guida; l'università in quanto ente promotore può stipulare convenzioni con un altro ente ospitante, pubblico o privato, che deve prevedere un progetto formativo atto a far acquisire al tirocinante determinate competenze professionali certificabili. Dai dati forniti dalla UO Placement e rapporti con le imprese tra gennaio e giugno 2017 erano attive 97 convenzioni di cui 54 in regione Emilia Romagna, 40 in altre regioni e prevalentemente in Lombardia, 3 fuori dal territorio nazionale. Il Nucleo di Valutazione ritiene importanti gli interventi attuati al fine di incrementare il numero di convenzioni ed il numero di neo laureati che usufruiscono del servizio offerto per accedere ad una esperienza formativa di tirocinio presso il sistema delle imprese.

=====

Considerazioni conclusive:

Per quanto riguarda l'attrattività dell'offerta formativa il Nucleo di Valutazione esprime un giudizio positivo per il trend decisamente favorevole registrato a livello generale nel numero di immatricolazioni, ed invita in ogni caso a considerare come tale tendenza sia diversificata in funzione delle differenti aree disciplinari. Positivo anche il giudizio rispetto alla capacità di attrarre studenti da altre regioni, mentre al contrario l'attrattività a livello internazionale presenta significativi margini di miglioramento.

L'analisi relativa ai tassi di abbandono necessita di approfondimento in quanto possono essere dovuti a motivazioni anche molto diverse: per alcuni corsi di studio spesso gli abbandoni possono essere dovuti a precoci inserimenti nel mondo del lavoro, in altri casi, tipicamente in area medico-scientifica, i passaggi di corso sono considerati abbandoni dal corso di prima iscrizione, mentre in realtà non rappresentano vere e proprie conclusioni delle carriere universitarie presso l'Ateneo.

Infine il Nucleo di Valutazione raccomanda che anche i dati relativi alla durata degli studi rispetto alla durata legale del corso frequentato ed il grado di copertura dei corsi a programmazione sia nazionale che locale, soprattutto in relazione alle criticità evidenziate, siano presi in esame dai Dipartimenti e dai Corsi di Studio.

Per quanto riguarda la sostenibilità della didattica, fatto salvo il necessario monitoraggio degli indicatori economico-finanziari, il Nucleo pur apprezzando l'analisi relativa alla consistenza del personale docente in servizio rispetto alla didattica erogata e l'analisi relativa al carico didattico di ciascun docente, suggerisce la necessità di articolare e raffinare l'analisi a livello di Dipartimento, tenendo conto anche delle diverse situazioni che prevedono, ad esempio, l'impiego di docenti afferenti ad un Dipartimento per la copertura delle attività didattiche per corsi incardinati in dipartimenti differenti da quello di appartenenza ed invita a predisporre analisi previsionali che consentano di fornire proiezioni future almeno per un tempo pari alla durata di un ciclo di studi, per la sostenibilità della didattica.

2 - Sistema di AQ a livello dei CdS

Secondo le indicazioni esposte dall'ANVUR nelle Linee Guida 2017 per la Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione in questa parte della relazione “il Nucleo di Valutazione valuta se le attività del PQ e delle CPDS soddisfano i criteri di coerenza e di integrazione del sistema di AQ dell'Ateneo e dei CdS. A tale scopo il NdV esamina i documenti disponibili (...) nell'ottica di identificare e segnalare i singoli CdS o gruppi di CdS che presentano criticità importanti o che hanno registrato degli scostamenti significativi rispetto ai valori di riferimento o anche all'anno precedente”. Riguardo a tali aspetti è utile ricordare che, come indicato nelle linee guida AVA, ogni Corso di Studio dovrà esaminare i valori degli indicatori, che l'ANVUR ha predisposto ai fini della redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale, in relazione alle proprie caratteristiche e ai propri obiettivi, ponendo attenzione ad eventuali significativi scostamenti dai valori medi nazionali o macro-regionali, al fine di pervenire alla individuazione degli aspetti critici del proprio funzionamento.

Nella prospettiva esposta in premessa il NdV prende come base per il suo esame le azioni del PQA come documentate nella Relazione Annuale relativa alle attività dell'anno 2016, fatta pervenire al NdV, corredata dai relativi allegati, in data 16 giugno 2017 con note prot. 95542 e 95544.

Successivamente, le osservazioni in merito sono:

- a) integrate con l'analisi sui singoli CdS svolta dal NdV stesso su base triennale, di cui si sta completando l'ultimo gruppo di CdS, che prevede la consultazione diretta dei dati forniti dall'ANVUR, da Alma Laurea, dalle relazioni delle CPDS, dai rapporti di Riesame e dalle schede SUA-CdS;
- b) integrate con altri dati provenienti dall'Ateneo, anche relativi al primo semestre del 2017, che mettano in evidenza azioni particolari di monitoraggio, di riscontro e anche di risposta a precedenti osservazioni fatte dal NdV;
- c) confrontate con le risposte date dal PQA nel primo semestre del 2017, soprattutto come riscontro e presa in carico di precedenti osservazioni del NdV.

Infine, il NdV si esprime riguardo a criticità importanti.

2.1 Esame della Relazione del PQA sulle attività svolte nel 2016

Nella Relazione sulle attività condotte nel 2016 il PQA esordisce menzionando alcuni incontri finalizzati al consolidamento dell'attività di promozione, sorveglianza e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità AQ di Ateneo. In particolare si sono svolti incontri presso tutti i Dipartimenti per presentare le Linee Guida per l'Accreditamento periodico della sede e dei corsi di studio; sono stati organizzati incontri con i Presidenti dei CdS e i Responsabili per l'AQ per l'ottimizzazione della scrittura del rapporto di riesame annuale e la SUA-CdS; è stato organizzato un incontro con i Presidenti delle CPDS per l'ottimizzazione della scrittura della Relazione annuale. La parte più significativa della relazione viene invece esposta nei suoi allegati ove il PQA riferisce gli esiti dell'analisi condotta sullo stato dei processi di Assicurazione della Qualità della Didattica analizzando analiticamente:

- Relazioni delle CPDS per l'anno 2015;
- Relazioni delle CPDS per l'anno 2016;
- SUA-CdS dell'AA 2015-2016;
- Rapporti di Riesame Annuale dell'AA 2015-2016.

Dall'esame degli esiti di tale analisi il Nucleo di Valutazione, come anche in parte espresso nel verbale della riunione dell'11 settembre 2017, rileva in primo luogo la mancanza di una visione di insieme che colleghi tra loro le singole analisi.

L'analisi delle relazioni delle CPDS si presenta ben sviluppata, dal punto di vista formale, mentre è carente un'analisi più sostanziale, soprattutto riguardo al ruolo effettivamente svolto dalla CPDS all'interno del sistema di AQ di Ateneo, e in particolare sul coinvolgimento degli studenti al suo interno. Nella relazione del PQA si evidenziano dove siano le situazioni problematiche, e viceversa dove sono presenti le analisi di criticità e le proposte di miglioramento; si rileva anche come le relazioni si presentino poco uniformi. Alcune "relazioni molto ben compilate" sono messe in evidenza (es. Dipartimento di Farmacia 2015 e 2016) e alcune "buone pratiche" sono segnalate, per esempio l'incontro della CPDS del Dipartimento di Matematica e Informatica (2015) con gli studenti del primo anno dei vari Corsi di Laurea, al fine di illustrare le finalità e l'importanza della CPDS e più in generale dell'interazione Docenti-Studenti. Alcune criticità importanti sono individuate soprattutto per l'area medica, e sono affrontate programmando degli interventi specifici del PQA.

Il NdV segnala, come aspetto importante nel cammino di miglioramento (punto peraltro accennato anche dal PQA), che occorre seguire e documentare maggiormente i diversi aspetti che caratterizzano il processo di gestione del CdS, ovvero il passaggio dall'individuazione della criticità (o anche della buona pratica), all'analisi, alla presa in carico da parte del CdS e del Dipartimento di competenza, alla messa in atto di cambiamenti, alla valutazione dell'effetto degli stessi dopo un congruo periodo di tempo, e così via.

Un secondo suggerimento al PQA, di carattere metodologico, è quello di esplicitare una graduazione più significativa dei giudizi, secondo opportune linee-guida che potrebbero essere rese note alle CPDS.

SUA-CdS 2015/16

Il PQA ha espresso le sue valutazioni esaminando ogni singola scheda e poi mettendo a confronto le schede suddivise in 5 aree. Facciamo riferimento a queste valutazioni di confronto, per evidenziare alcuni risultati:

- Area medica e medico-veterinaria (18 CdS, di tipologie ben diverse). Rispetto al quadro A (Obiettivi della formazione), le maggiori criticità riscontrate sono nei punti A1 e A3; tuttavia destano più preoccupazione le criticità riscontrate nella maggior parte dei punti del quadro B (Esperienza dello studente). Buoni i quadri C e D. Per questa area, il PQA ha deciso le seguenti azioni da intraprendere: preparare un vademecum per supportare la corretta redazione dei quadri A e B; incontrare i Presidenti dei CdS "Fisioterapia" e "Tecniche di radiologia medica, per immagini e radioterapia". Di tali incontri il Nucleo di Valutazione segnala la necessità di un riscontro documentale.
- Area scientifica (24 CdS): vengono segnalate sostanzialmente solo diffuse criticità nel quadro A, e precisamente in A1, A3, A5, oltre ad alcuni problemi riguardanti il CdS di Scienze e tecnologie geologiche (LM-74), per il quale si propone un incontro con il Presidente.
- Area tecnologica (14 CdS): qui la criticità riscontrata è nel quadro C3 (opinioni aziende che ospitano tirocinanti): si propone di realizzare una guida alla corretta compilazione dei Quadri della SUA-CdS.
- Area economico-giuridica (10 CdS): le criticità sono nei quadri A1 e C3, le proposte sono quelle già descritte per le altre aree.
- Area umanistica (11 CdS): risulta in particolare evidenza la criticità nel quadro A3, riguardante i requisiti di accesso al corso.

Complessivamente, riguardo alla corretta redazione delle schede SUA-CdS il PQA ha rilevato alcune criticità che si ripetono, e qualche caso specifico da affrontare con incontri specifici ed ha espresso le seguenti conclusioni finali:

- tutti i CdS hanno rispettato i tempi di chiusura previsti per la redazione della SUA-CdS.
- le richieste di modifica dei CdS presentate al CUN sono state tutte approvate.
- alcune criticità emerse, lievi, possono essere superate con la preparazione di un Vademecum da parte del PQA, mentre altre criticità, più gravi, verranno discusse con i Presidenti di CdS.

Rapporti di riesame 2015/16

Nel documento di analisi del PQA, sarebbe stato preferibile riportare la denominazione degli ambiti, per rendere più agevole la lettura del rapporto a tutti gli interessati (ovvero: A1: l'ingresso, il percorso, l'uscita dal CdS; A2: l'esperienza dello studente; A3: l'accompagnamento al mondo del lavoro).

Il PQA ha espresso le sue valutazioni esaminando ogni singola scheda e poi mettendo a confronto le schede suddivise in 5 aree. Facciamo riferimento a queste valutazioni di confronto:

- Area medica e medico-veterinaria (18 CdS, di tipologie ben diverse). Sono i documenti che presentano più diffuse criticità, specie rispetto ai quesiti g) (gli obiettivi di miglioramento e le azioni correttive sono formulate in modo da essere verificabili nel riesame successivo?) (a cui possiamo accomunare anche 3h)), ai quesiti b), eccetto nell'ambito A1, che si riferiscono all'analisi delle cause di interventi non attuati (si può accomunare 3e) e 2l) (discussione sugli esiti dei questionari degli studenti).
- Area scientifica (24 CdS): vengono segnalate sostanzialmente solo diffuse criticità nei quesiti 2h) e 3h), che si riferiscono alla programmazione di mezzi e tempi delle azioni correttive, e in 3b) (analisi delle cause di interventi non attuati).
- Area tecnologica (14 CdS): qui la criticità riscontrata è nei quesiti h) (programmazione di mezzi e tempi delle azioni correttive) e 2l) (discussione sugli esiti dei questionari degli studenti).
- Area economico-giuridica (10 CdS): le criticità sono nei quesiti b) (analisi delle cause di interventi non attuati) e d) (assenza di fonti di informazione extra-ateneo).
- Area umanistica (11 CdS): per questa area si è individuato un basso livello di criticità, diffuso sui vari tipi di quesiti.

I dati sono esposti con tabelle e grafici, anche riassuntivi, di riscontro delle criticità; sono invece assenti sia un'analisi approfondita delle criticità sia le proposte del PQA.

2.2 Analisi sui singoli CdS svolta dal NdV stesso su base triennale.

Il NdV aveva deciso nella seduta del 17 febbraio 2015 di procedere alla valutazione dei singoli CdS su base triennale, con la seguente suddivisione:

- Ambito umanistico e delle scienze umane (Dipartimento di discipline umanistiche, sociali e delle imprese culturali (5+1L,7LM)) e Ambito di ingegneria e architettura (Dipartimento di ingegneria e Architettura (6L+9LM)). Le schede di valutazione dei corsi afferenti a tali ambiti sono state approvate dal Nucleo di Valutazione il 18 dicembre 2015.
- Ambito economico, giuridico e politologico (Dipartimento di Scienze economiche e aziendali (1L+4LM) e Dipartimento di Giurisprudenza, Studi politici e internazionali (2L+3LM)) e Ambito

medico-chirurgico (Dipartimento di Medicina e Chirurgia, con 16 CdS di vario tipo). Le schede di valutazione dei corsi afferenti a tali ambiti sono state approvate dal Nucleo di Valutazione il 12 luglio 2016.

- Ambito agroalimentare e farmaceutico (Dipartimento di Scienze degli alimenti e del farmaco (2L+3LM)), Ambito medico-veterinario (oggi Dipartimento di Scienze medico-veterinarie (1L+1LM)), Ambito delle scienze matematiche, fisiche e naturali (Dipartimento di Scienze chimiche, della vita e della sostenibilità ambientale (5L+8LM) e Dipartimento di Scienze matematiche, fisiche e informatiche (3L+2LM)). Il Nucleo di Valutazione ha avviato i lavori per la valutazione dei corsi afferenti a tali ambiti e sta perfezionando la redazione delle relative schede che verranno approvate in una riunione successivamente all'approvazione della presente relazione annuale.

Le schede di valutazione di Corsi di Studio costituiscono una analisi dettagliata svolta prendendo in esame più anni accademici, sulla base principalmente degli indicatori ANVUR per la redazione delle Schede di Monitoraggio Annuale, eventualmente integrati da ulteriori indicatori necessari e utili ai fini di approfondimenti su aspetti particolari; in aggiunta l'analisi è stata condotta prendendo in esame i contenuti delle schede SUA-CdS, degli ultimi Rapporti di Riesame che andranno sostituiti dalle Schede di Monitoraggio Annuale, delle relazioni delle CPDS e sulla base inoltre dei dati Alma Laurea. Così come per le schede di valutazione dei corsi già approvate nei primi due raggruppamenti di ambiti disciplinari, le schede di valutazione una volta approvate saranno trasmesse dal Nucleo di Valutazione ai Direttori di Dipartimento e da questi ai Presidenti dei CdS.

Riprendendo l'analisi fatta nel primo paragrafo di questa sezione della relazione, dedicata al sistema di AQ a livello di Ateneo ed alla valutazione di alcuni aspetti relativi all'attrattività dell'offerta didattica, il Nucleo ha esaminato più nel dettaglio i dati relativi ai tassi di abbandono come questi si differenzino rispetto ai diversi corsi di studio. Di seguito si espongono gli esiti di tale analisi.

Corsi di Laurea Magistrale a ciclo Unico

Il corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Giurisprudenza presenta un tasso di abbandoni che nel triennio si attesta intorno al 41% a fronte di un dato medio per area geografica o nazionale, sempre nel triennio, rispettivamente del 43% e 45%. Il dato è stabile nel triennio considerato.

Il corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Farmacia negli anni accademici 2014-15 e 2015-16 presenta tassi di abbandono del 52% e 42% a fronte del 47% e 41% dell'area geografica e del 49% e 47% nazionale; il dato è probabilmente determinato dal passaggio di studenti ad altre classi di laurea dell'area medica. Lo stesso vale per il Corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico in Chimica e tecnologie farmaceutiche che dal 66% di abbandoni del 2014-15 si porta al 29% del 2015-16 a fronte di valori medi di area e nazionale rispettivamente del 43% e 48%.

Per il Corso in Medicina e Chirurgia il tasso di abbandono del 20% è superiore al valore medio di area e nazionale di circa 8, 9 punti percentuali. Per Medicina Veterinaria un tasso medio del 21% è in linea con il dato medio sia di area che nazionale così come il tasso di abbandoni per Odontoiatria (14%) in linea con il dato nazionale ma inferiore a quello di area geografica.

Corsi di Laurea Magistrale

Per i corsi di Laurea Magistrale il riferimento non è agli immatricolati puri ma agli iscritti per la prima volta al corso di laurea magistrale. Non si rilevano tassi di abbandono significativi e particolarmente critici; nell'analisi si considerano solo i corsi con un numero di iscritti (per la prima volta) superiore a 10. Il corso di Laurea Magistrale in Ingegneria Informatica mentre negli anni 2013-14 e 2014-15 presentava tassi di

abbandono rispettivamente dell'11% e del 5%, migliori rispetto ai dati sia nazionale che di area, nel 2015-16 si porta al 20% portandosi al di sotto dei valori di area e nazionale (3%, 8%).

Storia e critica delle arti e dello spettacolo con una percentuale di abbandoni media nel triennio pari al 17% si mantiene al di sopra delle medie nazionale e di area (10%).

Programmazione e gestione dei servizi sociali aveva nel 2013-14 un tasso di abbandono del 25% a fronte del 18% ed 11% a livello nazionale e di area. Nei due anni seguenti si è ridotto portandosi all'11% e poi al 16% con valori più prossimi a quelli medi nazionale e di area.

Corsi di Laurea

L'analisi relativa ai corsi di laurea triennali si presenta naturalmente più articolata: anche in questo caso si considerano solo corsi con un numero di immatricolati puri nella coorte di analisi superiore a 10. Nell'anno accademico 2015-16 i maggiori tassi di abbandono si rilevano per i corsi di laurea in Scienze zootecniche e tecnologie delle produzioni animali (SZTPA) (60% - 50% - 56%) (dato per Parma – medio di Area – medio nazionale), Scienze della Natura e dell'Ambiente (53% - 51% - 57%), Biologia (52% - 56% - 61%), Beni artistici e dello spettacolo (48% - 29% - 36%), Fisica (48% - 41% - 44%).

2.3 Altre informazioni

Il Nucleo di Valutazione ha preso in esame due focus group ed i relativi esiti che sono stati condotti in Ateneo per soddisfare specifiche esigenze di carattere conoscitivo rispetto a tematiche non del tutto approfondite dai questionari ANVUR da una parte o AlmaLaurea dall'altra; tali focus attività sono state coordinate dalla Unità Organizzativa Comunicazione Istituzionale, con la collaborazione della Delegata del Rettore per la comunicazione interna marketing, ranking e il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali.

Il primo focus group - al quale hanno partecipato 58 studenti fra iscritti a corsi L e LM - e la ricerca che ne è derivata hanno inteso dare un contributo alla comprensione dei motivi di soddisfazione degli studenti iscritti all'Università di Parma con riferimento a:

- il corso di laurea nel suo complesso;
- il rapporto con i docenti;
- la qualità delle aule didattiche;
- la qualità dei servizi bibliotecari;
- la qualità delle postazioni informatiche.

L'indagine si è svolta ad un livello qualitativo, ed è stata volta a fornire chiavi di lettura nell'interpretazione dei già numerosi dati disponibili (questionari di valutazione della didattica da parte degli studenti e indagine Alma Laurea sui laureati) e a suggerire le aree di indagine interessanti ai fini di una successiva quantificazione statistica.

Un secondo focus group, che ha visto la partecipazione di 14 studenti, è nato per dare un contributo all'identificazione dei servizi e degli incentivi utili a massimizzare la capacità dell'Ateneo di Parma di attrarre studenti fuori sede. In questo caso l'indagine qualitativa si è posta l'obiettivo di raccogliere spunti e riflessioni su un tema non ancora sottoposto ad analisi sistematica, nonché a suggerire le determinanti di interesse ai fini della loro quantificazione.

Pur nei limiti dettati dalla ridotta numerosità degli intervistati, che tuttavia è congruente con le finalità dell'indagine qualitativa di primo livello da cui potranno discendere analisi di secondo livello di carattere quantitativo e statistico, soprattutto gli esiti della prima indagine al Nucleo sono parsi utili ai fini di una valutazione di come l'Ateneo ed i Corsi di Studio attivano processi di monitoraggio circa il livello di gradimento degli studenti rispetto alla qualità della propria esperienza universitaria, sia sotto il profilo più propriamente legato alla didattica ed al rapporto con i docenti, sia sotto il profilo delle dotazioni infrastrutturali. Da evidenziare che gli esiti delle indagini hanno determinato un riscontro nel Piano Integrato per la gestione del Ciclo della Performance – anno 2017 con l'individuazione di specifici obiettivi operativi che interessano sia le strutture dell'amministrazione centrale, sia i dipartimenti:

- Progettazione di un sistema di misurazione della qualità delle aule didattiche e contestuale identificazione dei motivi di soddisfazione dell'adeguatezza delle stesse da parte degli studenti.
- Progettazione di un sistema di misurazione della qualità delle aule informatiche e contestuale identificazione dei motivi di soddisfazione dell'adeguatezza delle stesse da parte degli studenti.
- Stesura di un questionario sull'indice di gradimento dei servizi bibliotecari e somministrazione agli utenti.
- Identificazione dei servizi e degli incentivi da offrire per aumentare l'incidenza degli immatricolati fuori regione sul totale

Di seguito si riportano le conclusioni più significative dell'analisi.

Considerando sia la prospettiva degli studenti triennali e magistrali a ciclo unico sia quella degli studenti magistrali, per aumentare il grado di soddisfazione complessivo del corso di laurea è prioritario agire sui seguenti elementi:

- organizzazione della didattica e degli esami;
- contenuti dei corsi (coerenza dei corsi base rispetto alla classe di laurea e differenziazione tra triennale e magistrale);
- tirocini e laboratori (migliorare la qualità e aumentare, in alcuni casi, il numero delle ore di laboratorio);
- efficacia della modalità di erogazione della didattica da parte dei docenti.

Rispetto all'indagine sui servizi e incentivi offerti agli studenti fuori sede le conclusioni più significative riguardano la qualità dei servizi generali offerti dalla città che non sembra soddisfare pienamente le attese degli studenti. Alcuni aspetti che emergono riguardano i servizi offerti da Er.GO. e quelli offerti in ambito Erasmus, rispetto ai quali occorre prevedere una fase di approfondimento e verifica delle situazioni di criticità meritevoli di attenzione e di interventi adeguati. La stessa attenzione meritano anche i servizi di segreteria studenti, soprattutto in una fase nella quale l'Ateneo si sta muovendo verso una progressiva digitalizzazione che deve comunque continuare a prevedere modalità di interazione efficiente ed efficaci con gli studenti.

Rispetto alle attività citate il Nucleo riscontra uno scarso grado di coordinamento quando al contrario sarebbe necessaria una visione di insieme organica, che metta a sistema i processi; sotto tale aspetto il ruolo del PQA può certamente essere rilevante. Nel contempo il Nucleo di Valutazione evidenzia il ruolo importante svolto anche in questo contesto dalla Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione che, traendo spunto dalle previsioni normative introdotte dal d.lgs. n.74/2017, ha costituito un Gruppo di Lavoro per lo studio di metodi e modelli per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), con il compito di presentare una ricognizione delle iniziative già adottate e per il loro sviluppo in un sistema sempre più integrato.

2.4 Relazione del PQA sulle attività svolte nel primo semestre del 2017

In questi primi mesi di attività, come attestato dalla sua Relazione fatta pervenire al NdV in data 14 settembre 2017, il PQA ha lavorato soprattutto sulla AQ a livello di Ateneo e di strutture dipartimentali; ai contenuti della relazione si fa riferimento nel primo paragrafo dedicato al sistema di AQ a livello di Ateneo.

Per i CdS sono state rese disponibili Linee Guida per il Funzionamento della CPDS, Linee Guida per la Gestione dell'AQ dei CdS, Linee Guida per la Compilazione della Scheda di Insegnamento (Syllabus), Linee Guida per il funzionamento dei Comitati di Indirizzo, in continuità con quanto auspicato dallo stesso PQA nella precedente configurazione. Inoltre, come attesta la Relazione, i CdS saranno al centro dell'azione del PQA a partire dal suo secondo semestre di attività.

È importante rilevare anche che si è cominciato ad affrontare le criticità rilevate sia dal PQA stesso che dal NdV in tema di: adeguamento delle schede opinione studenti, adeguamento schede di valutazione tirocinio. Si sta inoltre studiando come coinvolgere più attivamente gli studenti nel processo di AQ.

D - Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

a) Presenza e qualità dei servizi di orientamento e assistenza in ingresso

Le attività di orientamento e di assistenza in ingresso dell'Università di Parma si svolgono a cura dei Dipartimenti e dei corsi di studio con docenti e commissioni appositamente e annualmente individuati, e del Servizio Orientamento in ingresso di Ateneo della UO Accoglienza e Orientamento per gli aspetti di supporto e coordinamento.

Tali attività si sviluppano nell'arco di ogni anno scolastico/accademico in stretta collaborazione con i dirigenti scolastici e gli insegnanti dei circa 520 istituti secondari superiori che del bacino di utenza dell'Ateneo. Prendendo a riferimento l'anno scolastico/accademico 2016/2017, l'Università di Parma ha svolto le seguenti attività:

- Realizzazione della giornata INFO DAY “Dalla Maturità all'Università”. L'iniziativa si è svolta 12 luglio 2017 ed ha visto la partecipazione di 1.300 studenti.
- Organizzazione e partecipazione di n. 64 Incontri di orientamento presso le scuole superiori finalizzati a illustrare i percorsi di studio delle lauree triennali e magistrali; rivolti a studenti dell'ultimo e del penultimo anno. Gli incontri si sono tenuti presso scuole superiori delle province di Alessandria, Ancona, Ascoli Piceno, Brescia, Cremona, Frosinone, La Spezia, Lodi, Lucca, Mantova, Massa Carrara, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Savona, Trento.
- Attività di informazione a favore delle future matricole in merito alle modalità di accesso ai corsi di laurea e ai test orientativi di ingresso (es. TOLC di Ingegneria) in collaborazione con le scuole secondarie superiori del bacino di utenza.
- Organizzazione e coordinamento dei Corsi di preparazione ai test di ammissione ai corsi di laurea con numero programmato a livello nazionale dell'Area sanitaria e dell'Area di architettura. I corsi (gratuiti), a cui hanno partecipato 800 studenti, si sono svolti dal 24 agosto al 4 settembre 2017.
- Organizzazione di periodi di stage orientativi e di percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro a favore di n. 700 studenti della scuola secondaria superiore.
- Realizzazione dell'Open day “Studiare a Parma” del 6,7,8 aprile 2017 – Giornate di orientamento e informazione, iniziativa rivolta agli studenti del quarto e quinto anno delle scuole secondarie superiori. Nell'arco dei tre giorni le presenze sono state 6.500.
- Partecipazione a Saloni nazionali dello studente di informazione per l'iscrizione all'Università.

Inoltre, a cura del Servizio Orientamento di Ateneo, viene effettuato un'attività di informazione e consulenza quotidiana per un totale di 3.500 contatti l'anno.

b) Presenza e qualità dei servizi di orientamento e assistenza in itinere.

Le attività di orientamento e di assistenza in itinere dell'Università di Parma si svolgono per gli aspetti didattici essenzialmente a cura dei Dipartimenti e dei corsi di studi e del Servizio di Ateneo di Counseling psicologico, per gli aspetti legati alla sfera personale dello studente.

Il Servizio Orientamento in ingresso di Ateneo della UO Accoglienza e Orientamento in questo ambito funge da interconnettore tra gli studenti e le strutture didattiche e tra gli studenti ed i servizi di Ateneo.

In questo ambito rientra l'attività che la UO Accoglienza e Orientamento fornisce ai Dipartimenti per la gestione dei Fondi ministeriali destinati all'incentivazione delle Attività di Tutorato e per le Attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero.

Per quanto riguarda le attività di orientamento in uscita l'Università di Parma prevede nel suo organigramma una Unità Organizzativa Placement e Rapporti con le Imprese, la cui funzione consiste nel creare e favorire rapporti e collegamenti privilegiati tra gli studenti, i laureati e i laureandi dell'Università e le principali realtà professionali e imprenditoriali, nazionali e internazionali, allo scopo di facilitare un inserimento qualificato dei laureati nel mondo del lavoro. Importanti i tirocini extracurricolari (stage) di orientamento e formazione che hanno finalità professionalizzanti e di orientamento al lavoro.

E – Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata.

Rispetto all'adeguatezza della dotazione di aule, di spazi per lo studio individuale, di aule attrezzate (aule informatiche, laboratori accessibili a studenti etc) il Nucleo di Valutazione richiama quanto già espresso nella [Relazione annuale in merito all'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi - a.a. 2015/2016](#) pubblicata sul sito istituzionale di Ateneo. Nella relazione si evidenzia come punto di debolezza del sistema il fatto che non sia ancora stato avviato il processo di rilevazione dell'opinione degli studenti sugli aspetti generali del corso di studi, sulle aule e sui servizi di supporto come previsto dal questionario n.2 di cui all'allegato IX del documento "Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema Universitario Italiano" redatto dall'ANVUR. Tuttavia, anche a seguito del rinnovato sistema di accreditamento, come precisato dalla stessa agenzia le rilevazioni relative alla citata scheda n.2 sono state rinviate in attesa di una definizione delle modalità operative.

Nella sua relazione prima citata il Nucleo, per esprimere una valutazione sul gradimento degli studenti rispetto alle aule, alle postazioni informatiche ed ai servizi di biblioteca, si è avvalso degli delle indagini Alma Laurea.

Una ulteriore fonte informativa che occorre citare è costituita dalle rilevazioni che vengono condotte da qualche anno nell'ambito del progetto Good Practices, al quale l'Ateneo di Parma partecipa. In tale contesto ogni anno viene somministrato agli studenti un questionario nel quale si chiede una valutazione dei servizi loro offerti e contestualmente un giudizio di gradimento delle aule. Il limite di tali rilevazioni, condotta mediante somministrazione online di un questionario da compilarsi su base volontaria, è rappresentato dal ridotto numero di studenti partecipanti che rende poco significativo il dato su base statistica. Il Nucleo a tale proposito richiama quanto già osservato laddove suggerisce di mettere a sistema tutte le iniziative esistenti.

Dall'esame delle relazioni della Commissioni Paritetiche Docenti Studenti si ricava un quadro abbastanza diversificato rispetto a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al potenziale raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

L'Area Dirigenziale – Edilizia e Infrastrutture ha approntato un questionario, la cui somministrazione in modalità online è prevista per il prossimo mese di ottobre, con il quale per ogni corso di studi si intende raccogliere l'opinione degli studenti rispetto alle aule didattiche. Il Nucleo sottolinea l'importanza di tali azioni, soprattutto nel momento in cui divengono sistematiche e divengono uno strumento efficace utile per orientare gli interventi degli Organi di Governo, dei Dipartimenti e dei Corsi di studio ciascuno per la propria sfera di competenza; tuttavia occorre anche rilevare quanto sia necessario prevedere un maggiore coordinamento tra i diversi processi di rilevazione che implicano, quale strumento metodologico di indagine, la somministrazione agli studenti di questionari, al fine di evitare un abuso di tale strumento con l'effetto di ridurne di fatto la reale incidenza ed importanza. Come approccio metodologico il Nucleo suggerisce di prevedere forme preventive di condivisione di tali strumenti e del loro utilizzo con gli studenti attraverso gli organismi di rappresentanza previsti dal sistema di AQ.

Tra gli interventi adottati dall'amministrazione il Nucleo segnala con favore l'estensione degli orari di apertura di biblioteche e spazi studio, per andare sempre più incontro alle esigenze degli studenti. Il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo ha deliberato di ampliare fino a mezzanotte dal lunedì al giovedì l'orario di apertura serale della Biblioteca di Economia (7, 235 posti lettura), e di estendere anche al venerdì pomeriggio l'apertura della Biblioteca Umanistica dei Paolotti (85, 90 posti lettura), che tutti i giorni chiuderà alle 19. A tale proposito la CPDS del dipartimento di Antichistica, Lingue, Educazione e Filosofia (oggi cessato a seguito della riorganizzazione introdotta dal 1 gennaio 2017) aveva, nella sua relazione 2016, evidenziato alcune carenze dovute prevalentemente alla sua frequentazione da parte anche di studenti di area medica e scientifica. Altre novità che il Nucleo evidenzia con favore riguardano anche gli spazi per lo studio; dal 9 settembre è prevista l'apertura il sabato dalle 8.00 alle 18.00 del nuovo polo didattico di vicolo Santa Maria – angolo via Kennedy. A disposizione aule per lo svolgimento di master e convegni e postazioni per lo studio personale negli spazi a ciò adibiti all'interno del plesso, dove sono disponibili circa 100 posti lettura.

3 - Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

3.1 - Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

Il Nucleo di Valutazione nella riunione del 18 aprile 2017 ha approvato la propria Relazione annuale in merito all'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi (a.a. 2015/2016).

L'indagine sulla soddisfazione degli studenti frequentanti e non frequentanti, ossia con frequenza, determinata o dichiarata dagli stessi studenti al momento della rilevazione, superiore o inferiore al 50%, oltre a rappresentare un obbligo introdotto dalla legge n. 370/1999, costituisce un processo previsto dal sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, attraverso il quale rilevare in modo sistematico e continuo l'efficacia dei processi formativi secondo la percezione degli studenti, al fine di fornire agli Organi di Governo di Ateneo ed ai soggetti responsabili della progettazione e gestione dei corsi di studio elementi utili per intervenire in modo puntuale su aspetti rilevanti del processo formativo.

Come chiaramente espresso nelle Linee Guida per l'Accreditamento Periodico delle sedi e dei Corsi di Studio universitari pubblicate dall'ANVUR in data 22 dicembre 2016 (da ora, Linee Guida), la rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accREDITamento.

Dal punto di vista normativo la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica è stata introdotta dall'art.1, comma 2 della Legge n.370/1999, ove si istituiscono negli Atenei i Nuclei di Valutazione, ai quali viene affidato anche il compito di acquisire periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche. L'impostazione è stata confermata e consolidata con l'introduzione del sistema AVA di Autovalutazione, Valutazione periodica ed Accredimento sancito dalla legge 240/2010, dal d.lgs. 19/2012 e disciplinato dal D.M. 47/2013 come modificato dal D.M. 1059/2013 e dal recente D.M. 987/2016; in particolare la rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti è stato identificato come uno degli strumenti strategici per monitorare ed identificare i punti di forza e le criticità dei servizi di supporto alla didattica ed ai Corsi di Studio. Si prevede infatti, ai fini dell'attuazione dei requisiti per l'assicurazione della qualità per l'accredimento dei Corsi di Studio, che per ogni Corso di Studio debbano essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi. Il primo obiettivo della rilevazione delle opinioni degli studenti e, ove condotta, di quella dei docenti è di contribuire all'acquisizione di informazioni utili nello svolgimento di tutte le attività comprese nel processo di riesame e di monitoraggio annuale e di contribuire nella definizione delle azioni di miglioramento attuate dai Corsi di Studio. Come previsto dalle Linee Guida i risultati analitici delle rilevazioni relative ai singoli insegnamenti ed alle singole attività didattiche devono essere comunicati o comunque resi disponibili individualmente ai docenti che li hanno erogati, al direttore del Dipartimento, al Presidente o Coordinatore del Corso di Studi, al Nucleo di Valutazione, ai quali si aggiungono il Presidio della Qualità, i Gruppi di Autovalutazione e le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, affinché possano esaminare le ragioni di eventuali risultati insoddisfacenti e prevedere, nella Scheda di Monitoraggio Annuale e nel Rapporto di Riesame Ciclico, azioni correttive adeguate, tempi e modi di realizzazione, responsabilità.

Nelle sue Linee Guida l'ANVUR non prevede espressamente che l'esito della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti debba essere acquisita nella Scheda di Monitoraggio Annuale, che ogni anno, tutti i corsi di studio sono tenuti a compilare, tra il 30 giugno e il 30 settembre; tuttavia il Nucleo auspica che nell'esame vengano prese in debita considerazione le risultanze della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti.

In tale contesto il Presidio della Qualità di Ateneo tra i propri compiti ha anche quello di garantire e controllare se e come i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti sono efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati nelle attività del Riesame e nel processo di Assicurazione della Qualità.

Un secondo obiettivo della rilevazione, non meno importante del primo, consiste nello svolgere un ruolo informativo per gli stessi studenti e per tutti i portatori di interessi sui Corsi di Studio e sulla qualità dei processi formativi.

Per quanto riguarda infine un altro aspetto della carriera degli studenti, quello che ne ripercorre l'intero percorso di studi, la prospettiva di osservazione si sposta sul laureando/laureato; l'analisi è stata condotta anche quest'anno sulla base dei risultati della rilevazione condotta dal Consorzio Alma Laurea che approfondisce due distinti ambiti di indagine, tra loro comunque strettamente interconnessi: da un lato, il profilo, dall'altro gli sbocchi occupazionali. Nella seconda parte della presente relazione si prenderanno in esame gli esiti della rilevazione per gli aspetti relativi al profilo dei laureati.

L'allegato 1 riporta le schede ANVUR 1 e 3 adottate per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti.

3.2 - Modalità di rilevazione

L'indagine relativa all'opinione degli studenti in merito alle attività formative si è svolta conformemente ai contenuti del documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013-2014" del 17.09.2013, il cui testo è stato poi aggiornato il 6.11.2013, adottando per la rilevazione le schede 1 (studenti frequentanti) e 3 (studenti non frequentanti) allegate allo stesso documento. Le modalità di rilevazione adottate sono inoltre coerenti con quanto previsto nelle Linee Guida ove al punto 5.2 si specifica che la rilevazione, condotta in modalità on line, dell'opinione degli studenti deve riguardare tutti gli insegnamenti, con una scheda per ognuno dei docenti. In coerenza con gli obiettivi di dematerializzazione dei processi amministrativi per gli studenti dell'Università degli Studi di Parma a partire dall'anno accademico 2014/2015 la somministrazione dei questionari della valutazione della didattica avviene in modalità esclusivamente on-line, accedendo al sistema di gestione delle carriere degli studenti ESSE3.

La compilazione del questionario, come richiesto dalla normativa di riferimento, è anonima ed è aperta sia agli studenti frequentanti sia a quelli non frequentanti. Il questionario per i frequentanti è costituito da 11 quesiti ed è articolato in diverse sezioni che riguardano i vari aspetti dello svolgimento dell'attività formativa (insegnamento, docenza, interesse, suggerimenti); il questionario per i non frequentanti, ossia per gli studenti con frequenza dichiarata inferiore al 50%, costituito da 6 quesiti, comprende informazioni riguardanti la singola attività formativa (tra cui le motivazioni della non frequenza) e, per ovvie ragioni, non indaga sugli aspetti legati alla didattica in aula. Il documento dell'ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013-2014" prima citato, al punto 2 prevede che, per disporre di un numero significativo di questionari compilati, gli Atenei predispongano procedure per rendere obbligatoria, nei tempi previsti, la compilazione. La compilazione del questionario di un determinato insegnamento è resa obbligatoria vincolando ad essa la possibilità di procedere all'iscrizione all'esame, con la raccomandazione che la compilazione venga fatta durante gli ultimi giorni di frequenza delle lezioni e non a ridosso dell'appello.

L'accesso alla compilazione dei questionari, che riguarda i soli questionari degli insegnamenti previsti dal proprio piano di studio per l'anno accademico corrente, è consentito solo dopo la compilazione del piano di studi stesso; pertanto sono esonerati dalla compilazione on-line gli studenti fuori corso o coloro che frequentano insegnamenti di anni accademici precedenti.

Il sistema informatico di gestione dei questionari non consente di salvare questionari solo parzialmente compilati e pertanto la compilazione online deve essere completata e confermata in un'unica sessione. Al completamento del questionario, le risposte vengono memorizzate senza alcun collegamento a credenziali / matricola / identificativo dell'utente che le ha fornite, garantendo in tal modo il totale rispetto dell'anonimato, così come disposto dall'art.1, comma 2 della Legge n.370/1999.

Il processo di rilevazione dell'opinione studenti, le statistiche di processo e la reportistica progettata per dare evidenza degli esiti della rilevazione sono descritti nell'allegato documento "Report dell'opinione studenti sulle attività didattiche" redatto dalla Unità Organizzativa – Controllo di Gestione (All.3).

Il processo di rilevazione si svolge in tre differenti fasi:

- Attivazione della finestra temporale di erogazione dei questionari, secondo le indicazioni prescritte dalla Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014.
- Compilazione dei questionari
- Visualizzazione dei risultati – Report

Propedeutiche alla erogazione online dei questionari sono:

- Presentazione da parte dello studente del piano di studi;
- Validazione del piano di studi da parte delle Segreterie Studenti;
- Iscrizione all'esame nella procedura ESSE3.

Il questionario, così come previsto nelle Linee Guida, viene reso accessibile a partire dalla data che segna il raggiungimento dei 2/3 del periodo didattico in cui è erogato il Corso di Studio da valutare e resta aperto, per gli insegnamenti del 1° semestre, fino al 30 settembre dell'anno corrente o fino al 28 febbraio dell'anno seguente per gli insegnamenti del 2° semestre o per quelli annuali.

Per raccogliere il grado di soddisfazione degli studenti rispetto ai quesiti proposti con il questionario si è adottata la scala a quattro valori proposta dalla stessa ANVUR secondo lo schema seguente:

- Decisamente NO
- Più NO che SÌ
- Più SI che NO
- Decisamente SÌ

La rilevazione condotta in modalità online consente, alla chiusura della finestra temporale di rilevazione, di restituire in tempo reale gli esiti dell'elaborazione dei risultati, attraverso un insieme di report predisposti dalla Unità Organizzativa – Controllo di Gestione, come illustrato nel documento All.3 a cui si rimanda.

I report su piattaforma Pentaho sono stati organizzati in cartelle alle quali hanno accesso solo i destinatari degli specifici report in esse contenuti, quali i Direttori di Dipartimento, il Presidio della Qualità di Ateneo ed il Nucleo di Valutazione, i Coordinatori delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, i Presidenti dei Corsi di Studio. Nei report oltre ad esporre i dati e la distribuzione percentuale delle risposte sui quattro valori della scala prima precisata, si è introdotto un punteggio medio calcolato in trentesimi per ciascun quesito o come valore medio a diversi livelli di aggregazione, nella scala seguente:

	Punteggio
Decisamente NO	0
Più NO che SI	10
Più SI che NO	20
Decisamente SI	30

Sui contenuti dei report si rimanda al documento allegato (All. 3 Documento redatto dalla Unità Organizzativa – Controllo di Gestione “REPORT DELL'OPINIONE STUDENTI SULLE ATTIVITA' DIDATTICHE”)

3.3 - Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Opinione Studenti

I risultati della rilevazione dell'opinione studenti dell'a.a. 2015/16, così come fruibili mediante il sistema di reportistica appositamente sviluppato, consentono di poter effettuare analisi differenziate anche in

base ad eventuali criteri che un determinato attore del sistema AQ voglia adottare per specifiche esigenze di valutazione interna.

Il Nucleo di Valutazione ha condotto la propria analisi utilizzando quale riferimento analitico i Dipartimenti, nei quali la legge 240/2010 identifica gli organi di coordinamento e di gestione della didattica, investiti pertanto della responsabilità di coordinare e sostenere le azioni di miglioramento per i Corsi di Studio. Occorre precisare che sono stati considerati nell'analisi i nuovi Dipartimenti attivati a far data dal 1° gennaio 2017 in virtù della delibera n. 553 del 26 ottobre 2016, con la quale si è attuata una generale revisione delle strutture dipartimentali e la contestuale soppressione della Facoltà di Medicina e Chirurgia, quale struttura di raccordo prevista dalla stessa legge 240/2010. All'analisi aggregata a livello dipartimentale si è poi aggiunta una analisi più di dettaglio che va ad evidenziare gli esiti della rilevazione anche per i singoli Corsi di Studio.

Di seguito vengono descritti gli esiti della suddetta analisi raggruppati in 6 tabelle che vengono fornite in allegato.

Tab. 1 - Percentuali di risposte e punteggio medio in trentesimi per Dipartimento

Nella tabella e nel relativo grafico sono espressi per ciascun Dipartimento ed a livello aggregato di Ateneo:

- numero di questionari compilati (NQ)
- percentuali di risposte per i quattro livelli di valutazione
 - DN Decisamente NO
 - PNCS Più NO che SI
 - PSCN Più SI che NO
 - DS Decisamente SI
- Punteggio espresso in trentesimi calcolato come:
 - $P = (DN*0 + PNCS*10 + PSCN*20 + DS*30)/100$
 - S = Numero di studenti regolari
- Numero di questionari compilati/numero di studenti regolari (NQ/S)

Un primo dato da considerare è rappresentato dal numero complessivo di questionari compilati e dal numero di tali questionari rapportato al numero di studenti regolari nell'anno accademico preso in esame. Il numero assoluto di questionari compilati, comprensivo del numero di questionari compilati da studenti che si sono dichiarati non frequentanti, ha avuto un consistente incremento rispetto a quelli raccolti nell'anno precedente, mentre il numero di attività didattiche valutate si è assestato ad un livello che, vista l'obbligatorietà, può consentire di considerare raggiunta la totale copertura delle attività didattiche offerte.

Anno accademico	13/14	14/15	15/16
Questionari raccolti	62.271	124.432	135.124
Attività valutate	1.477	1.613	1.615

I questionari compilati da studenti frequentanti si sono portati dai 106.676 nell'anno accademico 2014/15 a 111.099 nell'anno accademico 2015/16.

Un dato interessante da considerare, già preso in esame nella relazione dello scorso anno, è il numero medio di questionari compilati per studente regolare con il quale si esprime il numero medio di attività didattiche valutate dagli studenti regolari frequentanti. Si osserva come a fronte di un numero medio per l'Ateneo di attività didattiche valutate pari a 7,2, coerente con il dato registrato lo scorso anno (7,3), tale numero sia decisamente superiore per il Dipartimento di Medicina e Chirurgia, ove sono presenti

insegnamenti integrati articolati in diverse attività didattiche. Più limitate, al contrario, le attività valutate dagli studenti del Dipartimento di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali e del Dipartimento di Discipline Umanistiche Sociali e delle Imprese Culturali, rispettivamente 3,4 e 3,7.

Il punteggio medio di Ateneo (22,7) migliora rispetto a quello dello scorso anno (22,3) anche in conseguenza del migliore risultato, rispetto a quello dell'anno passato, conseguito dai due dipartimenti di (Medicina e Chirurgia ed Ingegneria e Architettura) più consistenti in termini di studenti iscritti, che tuttavia si mantengono sotto il livello medio di Ateneo. Anche in termini di percentuali di risposte favorevoli (aggregato delle risposte decisamente sì e più sì che no) si passa da 86,9% nell'a/a 2014/15 a 88,1% nell'a/a 2015/16.

Naturalmente occorre rilevare come i punteggi, aggregati sull'insieme degli undici quesiti e sull'insieme dei corsi di studio di ciascun Dipartimento, costituiscono un primo livello di analisi che per una più efficace analisi richiede un approfondimento nel quale considerare le valutazioni prima a livello di singolo Corso di Studi e poi a livello delle singole attività didattiche o insegnamenti.

Tab. 2 e 2A- Risposte percentuali e punteggio per domanda e per Dipartimento

In questo gruppo di tabelle si considera per ciascuno degli undici quesiti del questionario e per ciascun Dipartimento la percentuale di risposte favorevoli e sfavorevoli, secondo i quattro livelli di valutazione (Decisamente No, Più No che Sì, Più Sì che No, Decisamente Sì) ed il punteggio espresso in trentesimi; nelle tabelle la colonna NC riporta il numero di corsi di studio del Dipartimento. In tal modo è possibile differenziare il giudizio complessivo sull'attività didattica del Dipartimento in relazione al particolare aspetto considerato dal quesito in esame.

- Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

Il punteggio medio di Ateneo (21,0) non particolarmente elevato anche se in lieve crescita rispetto all'anno precedente (20,8), dimostra una qualche difficoltà da parte degli studenti, derivante da una scarsa preparazione iniziale non sufficiente ad una agevole comprensione degli argomenti trattati nel corso di insegnamento. Occorre precisare che al punteggio relativamente basso corrisponde comunque una percentuale di risposte favorevoli che si attesta all'82,8% che, tuttavia, solo per il 31,7% è costituito da livelli di soddisfazione decisamente positivi.

Il punteggio più basso (19,5) è rilevato per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura, confermando la situazione dell'anno precedente che vedeva i Dipartimenti di Ingegneria attestarsi ai livelli più bassi di gradimento da parte degli studenti rispetto a tale quesito. Per contro i dipartimenti di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali e di Medicina e Chirurgia presentano i migliori punteggi (21,6). Va rammentato che tale dato, a questo livello di aggregazione, non consente di valutare se la mancanza lamentata sia da imputare alla preparazione acquisita nella scuola superiore di provenienza o invece alla formazione ricevuta all'università, in particolare per gli studenti iscritti ad anni successivi al primo o iscritti a corsi di laurea magistrale di secondo livello.

A tale fine sul particolare quesito è stata condotta una analisi finalizzata, considerando separatamente le risposte degli studenti iscritti al primo anno ed agli anni successivi al primo dei corsi di laurea e laurea magistrale a ciclo unico. Gli esiti dell'analisi sono espressi nella Tab. 2-A e nel relativo grafico, da cui si deduce come per i corsi di laurea ed i corsi di laurea magistrale a ciclo unico, escludendo pertanto i corsi di laurea magistrale di secondo livello, l'opinione degli studenti sia meno favorevole per gli iscritti al primo anno rispetto a quella degli iscritti agli anni successivi al primo, con una tendenza media crescente con gli anni di corso successivi. I dati confermano la difficoltà riscontrata dagli studenti immatricolati, i quali ritengono non sufficiente la propria preparazione acquisita nel corso della loro esperienza di studi nella

scuola superiore. Si rileva altresì una differenziazione anche in relazione al dipartimento di afferenza del corso di studi frequentato.

I dati pongono in evidenza una anomalia, rispetto alla generale tendenza, per i Dipartimenti di Scienze Medico-Veterinarie e Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali, che riscontrano un calo dell'opinione degli studenti tra il secondo ed il terzo anno di corso. Il Nucleo si riserva di monitorare tali aspetti evidenziati al fine di individuarne le cause specifiche.

- Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

Così come per il quesito precedente, relativo alle conoscenze preliminari ed il quesito 8 relativo alle attività didattiche integrative, il livello di soddisfazione espresso dagli studenti rispetto al carico di studio rapportato ai crediti assegnati è attestato da un punteggio non particolarmente positivo (21,3) tuttavia in miglioramento rispetto alla rilevazione relativa all'anno accademico 2014/15 (20,8). I dipartimenti di Ingegneria e Architettura e Scienze degli Alimenti e del Farmaco sono quelli che riportano i punteggi più bassi, mentre la soddisfazione è maggiore per gli studenti dei dipartimenti di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche e Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali.

- Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

Per questo aspetto relativo all'insegnamento il punteggio medio di Ateneo (21,9) in crescita (21,4) pone in evidenza un livello di soddisfazione nel complesso elevato, con una percentuale di risposte favorevoli (Decisamente SI – Più SI che NO) dell'85,1%. Il punteggio più basso riguarda il dipartimento di Ingegneria e Architettura, mentre i punteggi maggiori si riscontrano per i dipartimenti di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali e di Giurisprudenza, Studi Politici ed Internazionali.

- Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

Con un punteggio medio di Ateneo pari a 23,7 ed una percentuale di risposte positive del 90% gli studenti complessivamente esprimono un livello di soddisfazione decisamente buono. Occorre evidenziare tuttavia, come già sottolineato anche per la rilevazione dell'anno passato, che tale dato perde un poco di significatività a motivo dell'ampio arco temporale concesso per la compilazione del questionario. L'analisi per questo, così come per altri quesiti, è certamente più significativa al livello di dettaglio di corso di studi e ancor più di singolo insegnamento; tuttavia non rientra tra le finalità di questa relazione raggiungere tali livelli di approfondimento che, al contrario, sono rinviati ai diversi soggetti che intervengono nel processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio, anche in relazione al punto R3.B.5 delle Linee Guida.

- Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?

Confermando l'esito della rilevazione a/a 2014/15, per questo aspetto legato alle modalità di organizzazione e gestione della didattica il livello di soddisfazione complessivo registra il punteggio più elevato (24,6), con una percentuale del 93,8% di risposte positive ed una percentuale del 53,6% di risposte decisamente favorevoli.

- Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
- Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?

I due quesiti possono essere considerati allo stesso modo in quanto entrambi evidenziano come l'azione didattica svolta dal docente viene percepita dagli studenti. Il punteggio (22,4 e 22,8) conferma il valore dello scorso anno (22,2 e 22,5) e fa riscontrare un livello di soddisfazione mediamente positivo, con percentuali di risposte favorevoli ampiamente superiori all'80%. Occorre tuttavia segnalare quanto, per entrambi i quesiti, per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura si riportino i punteggi meno

soddisfacenti, tali da rendere opportune analisi più approfondite, che consentano di cogliere le ragioni che generano tale condizione di generalizzata minore soddisfazione da parte degli studenti frequentanti.

- Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?

Tale quesito non si presta ad una analisi comparativa al livello aggregato per dipartimenti, in quanto le attività didattiche integrative, quali esercitazioni o laboratori, sono molto diversificate ed assumono caratteristiche molto specifiche in relazione al particolare Corso di Studio o allo specifico insegnamento. Si aggiunga che spesso lo studente lamenta una difficoltà a comprendere chiaramente a quali attività si debba fare riferimento al momento di esprimere il proprio giudizio. Il giudizio dello studente dipende naturalmente anche dalle aspettative derivanti dallo specifico Corso di Studio. Il punteggio di Ateneo (21,5) è in aumento rispetto all'anno precedente (20,8) tuttavia si attesta su un livello complessivo di gradimento non particolarmente positivo, con maggiore insoddisfazione per il dipartimento di Scienze degli Alimenti e del Farmaco.

- L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?

La coerenza dei contenuti effettivi delle attività didattiche rispetto ai programmi dichiarati sul sito web del Corso di Studio è valutata positivamente dal 92,6% degli studenti frequentanti con un punteggio pari a 23,5 che va a confermare l'esito della rilevazione a/a 2014/15. Il Dipartimento di Scienze Matematiche, Fisiche ed Informatiche si distingue per un punteggio (25,5) decisamente superiore alla media con il 97% di risposte favorevoli, mentre, al contrario il dipartimento di Medicina e Chirurgia (22,5) riporta il maggior grado di insoddisfazione.

- Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

Il punteggio medio di Ateneo (24,0) attesta un buon livello di gradimento da parte degli studenti rispetto alla disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni, con una percentuale media di risposte favorevoli pari al 92,6%; tuttavia percentuali di insoddisfatti pari al 9,9% e 9,1% per i dipartimenti di Ingegneria e Architettura e di Medicina e Chirurgia rendono opportuno un approfondimento ulteriore.

- È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

Il punteggio di 23,3 ed una percentuale di giudizi positivi espressi pari all'89,7% fanno riscontrare un livello di gradimento decisamente buono, con punte di massimo gradimento per i dipartimenti di Giurisprudenza, Studi Politici ed Internazionali e di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali. Meno soddisfacente il giudizio espresso dagli studenti dei Dipartimenti di Ingegneria e Architettura e di Scienze Medico - Veterinarie.

Tab. 3 - Punteggio medio per domanda

Le informazioni contenute in questa tabella sono correlate a quelle delle tabelle 2. Sono rappresentati i punteggi medi di Ateneo per ciascuna domanda del questionario, evidenziando in tal modo quali, a livello complessivo, rappresentano gli aspetti della didattica rispetto ai quali il giudizio degli studenti è più o meno favorevole. I dati sono posti a confronto con i corrispondenti relativi alla rilevazione dell'anno accademico 2014/15 e dal confronto si deduce quanto le problematiche maggiori siano confermate rispetto ai quesiti 1, 2 ed 8 del questionario, pur in presenza di un generale miglioramento dei punteggi. Tali esiti sono stati espressi nell'analisi condotta sulla base dei dati del gruppo di tabelle 2.

Tab- 4 - Punteggi medi per Dipartimento e singola domanda

Nella tabella i punteggi espressi in trentesimi per ciascun dipartimento rispetto agli 11 quesiti del questionario sono raggruppati in quartili, rappresentando in rosso e rosso tenue i punteggi peggiori ed in verde e verde tenue i punteggi migliori; la stessa ripartizione è stata fatta per i punteggi aggregati a livello di Ateneo. Da quest'ultima si rilevano i quesiti che hanno riportato complessivamente i giudizi meno soddisfacenti, mentre nell'aggregazione fatta sulla tabella si osserva come sono distribuiti i punteggi dei dipartimenti rispetto alle undici domande. La maggiore criticità si rileva per il Dipartimento di Ingegneria e Architettura che presenta punteggi nel primo quartile della distribuzione per ben sei quesiti del questionario (1, 2, 3, 6, 7, 8) e nessun punteggio nel quarto quartile.

Analogamente il Dipartimento di Medicina e Chirurgia presenta punteggi nel primo quartile per quattro quesiti (1, 2, 3, 8) ed in aggiunta punteggi nel secondo quartile per altri cinque quesiti (4, 6, 7, 9, 10) sicché ben nove degli undici quesiti hanno riportato livelli di soddisfazione inferiori alla mediana di Ateneo.

I dipartimenti di Giurisprudenza, Studi Politici e Internazionali e di Scienze Matematiche, Fisiche e Informatiche, al contrario, riportano punteggi di soddisfazione nel primo quartile solo per il quesito 1 che accomuna tutti i dipartimenti, mentre si posizionano con quattro quesiti nel quarto quartile.

Tab- 5 - Percentuale di risposte e punteggio medio per Corso di Studio

Esaurita l'analisi degli esiti della rilevazione condotta a livello di Dipartimenti, la tabella è frutto di un esame più in dettaglio delle valutazioni complessivamente riportate dai Corsi di Studio, anch'esse espresse in termini di percentuali di risposte favorevoli secondo la scala a quattro valori ed in termini di punteggio medio in trentesimi. I punteggi sono stati posti a confronto con quelli relativi alla rilevazione dell'anno accademico precedente al fine di evidenziare gli scostamenti. I punteggi di tutti i corsi sono stati raggruppati in quartili evidenziando in tal modo i corsi che hanno complessivamente riportato i punteggi migliori e peggiori. Confermando la tendenza già riscontrata nella rilevazione del precedente anno accademico si osserva che dei 19 corsi posizionati nel quarto quartile, con i migliori punteggi, 16 sono corsi di laurea magistrale.

Rispetto alla precedente rilevazione si osservano alcuni miglioramenti:

- 3048 - TECNICHE DI RADIOLOGIA MEDICA, PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA – passa da 20,2 a 22,7 con un notevole miglioramento che tuttavia non riesce a riportare il corso al di sopra del primo quartile.
- 5052 - COMMUNICATION ENGINEERING - INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI – passa da 21,7 a 24,1 con un incremento di 2,4 punti che consente al corso di posizionarsi nel quarto quartile.
- 5018 - INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO – passa da 23,0 a 25,1 con un incremento di 2,1 punti che consente al corso di portarsi nel quarto quartile.

Di seguito si considerano gli esiti della rilevazione per i Corsi di Studio di ciascun Dipartimento evidenziando i posizionamenti dei Corsi rispetto al livello medio di Ateneo e di Dipartimento.

➤ DISCIPLINE UMANISTICHE SOCIALI E DELLE IMPRESE CULTURALI (23,7)

Tutti i Corsi di Studio (6 magistrali e 5 corsi di laurea) riportano punteggi superiori al livello medio di Ateneo (22,7). Tutti i corsi, ad eccezione dei corsi 3021 - BENI ARTISTICI E DELLO SPETTACOLO e 5048 - STORIA E CRITICA DELLE ARTI E DELLO SPETTACOLO che si posizionano nel secondo quartile, si posizionano tra il terzo e quarto quartile. Tuttavia si osserva una riduzione del livello di soddisfazione per il corso di laurea magistrale in STORIA E CRITICA DELLE ARTI E DELLO SPETTACOLO.

➤ GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI (24,0)

Sono stati valutati 1 corso di laurea magistrale a ciclo unico, 2 corsi di laurea e 2 corsi di laurea magistrale che si posizionano tutti al di sopra del livello medio di Ateneo. Il solo corso di laurea in SERVIZIO SOCIALE si posiziona al di sotto della mediana.

➤ INGEGNERIA E ARCHITETTURA (22,0)

Sono stati valutati 9 corsi di laurea magistrale e 5 corsi di laurea. Solo i due corsi di laurea magistrale in INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO ed in COMMUNICATION ENGINEERING - INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI riportano un elevato grado di soddisfazione con punteggi che si posizionano nel quarto quartile della distribuzione, anche in incremento rispetto all'anno precedente. Tutti gli altri corsi si posizionano sotto la mediana con sette corsi che si collocano nel primo quartile con punteggi che si confermano ai livelli della rilevazione del precedente anno accademico. Tuttavia si osserva un aumento del livello di soddisfazione per il corso di laurea in SCIENZA DELL'ARCHITETTURA.

➤ MEDICINA E CHIRURGIA (22,3)

Nel dipartimento sono presenti 2 corsi di laurea magistrale a ciclo unico, 4 corsi di laurea magistrale, 10 corsi di laurea. Il solo corso di laurea magistrale in BIOTECNOLOGIE MEDICHE, VETERINARIE E FARMACEUTICHE si posiziona nel quarto quartile con un elevato livello di soddisfazione (24,8) che conferma l'esito della rilevazione del precedente anno accademico. I tre corsi triennali in TECNICHE AUDIOPROTESICHE, TECNICHE DI LABORATORIO BIOMEDICO, TECNICHE DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO ottengono buoni risultati sopra la mediana, mentre tutti i restanti corsi si attestano nel primo quartile. Il punteggio del corso di laurea magistrale a ciclo unico di MEDICINA E CHIRURGIA (22,2) è prossimo a quello medio di Ateneo; considerata la numerosità di studenti iscritti è ragionevole ritenere che l'opinione degli studenti iscritti a questo corso abbia un peso rilevante nella determinazione dell'opinione complessiva. Si segnala il ridotto livello di soddisfazione espresso dagli studenti del corso di laurea in ORTOTTICA ED ASSISTENZA OFTALMOLOGICA, in calo rispetto all'anno precedente. Sono invece in crescita TECNICHE DI RADIOLOGIA MEDICA, PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA, LOGOPEDIA, TECNICHE DI LABORATORIO BIOMEDICO, FISIOTERAPIA.

➤ SCIENZE CHIMICHE, DELLA VITA E DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (23,3)

Sono stati valutati 9 corsi di laurea magistrale e 5 corsi di laurea. Quattro corsi di laurea magistrale si posizionano nel quarto quartile (spesso in crescita rispetto allo scorso a.a.) mentre tutti gli altri corsi di laurea e laurea magistrale si collocano intorno alla mediana con punteggi compresi tra 23,0 e 23,8.

➤ SCIENZE DEGLI ALIMENTI E DEL FARMACO (23,0)

Sono stati valutati 2 corsi di laurea magistrale a ciclo unico, un corso di laurea magistrale e 2 corsi di laurea. I due corsi di laurea e laurea magistrale in SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI si collocano nel primo quartile, tuttavia non si rileva una variabilità significativa dei punteggi degli altri corsi che si attestano tutti intorno al livello medio del dipartimento.

➤ SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI (23,6)

La valutazione ha interessato 4 corsi di laurea magistrale ed un corso di laurea. Il miglior grado di soddisfazione si riscontra per il corso di laurea magistrale in SCIENZE ECONOMICHE E AZIENDALI che con un punteggio di 24,3 si posiziona nel quarto quartile, mentre tutti gli altri corsi ottengono livelli di soddisfazione prossimi a quello medio del dipartimento.

➤ SCIENZE MATEMATICHE, FISICHE E INFORMATICHE (23,8)

Tutti i corsi valutati (2 corsi di laurea magistrale e 3 corsi di laurea) ottengono un grado di soddisfazione sopra la media di Ateneo, con tre corsi (due magistrali ed uno triennale) che si posizionano nella parte alta della distribuzione. La valutazione meno favorevole è riportata dal corso di laurea triennale in FISICA che tuttavia consegue un punteggio superiore a quello medio di Ateneo.

➤ SCIENZE MEDICO-VETERINARIE (23,2)

La valutazione ha riguardato un corso di laurea magistrale a ciclo unico ed un corso di laurea i cui livelli di soddisfazione si collocano intorno al livello mediano.

Tab- 6 – distribuzione delle attività didattiche

Una rappresentazione puntuale delle valutazioni riportate dalle singole attività didattiche esula dagli obiettivi di questa relazione, tuttavia si è compiuta una analisi aggregata che ripartisce tutte le attività didattiche oggetto di valutazione in quartili e determina per ciascun dipartimento come le attività didattiche si distribuiscono in funzione dei punteggi conseguiti. Gli esiti di tale analisi sono rappresentati nella Tab.6 e nel relativo grafico, ove per ogni dipartimento viene espressa la distribuzione percentuale degli insegnamenti sui quattro quartili; tale distribuzione viene posta in correlazione, per ordine decrescente, con il punteggio medio conseguito dal dipartimento. È interessante osservare come per il dipartimento di GIURISPRUDENZA, STUDI POLITICI E INTERNAZIONALI, che si colloca in cima alla graduatoria per gradimento espresso dagli studenti iscritti, oltre il 65% delle attività didattiche si colloca ampiamente sopra alla mediana. Per contro per il dipartimento di INGEGNERIA E ARCHITETTURA, il cui livello di soddisfazione è minore, presenta circa il 60% delle attività didattiche sotto la mediana.

Tabelle e grafici relativi all'analisi dell'opinione studenti frequentanti sono raccolti nelle allegate "3 - Tabelle Opinione Studenti". Le schede di valutazione di ciascun corso di studi sono invece contenute nell'allegato "3 - Schede Corsi di Studio".

=====

Opinione Laureandi 2015

I dati relativi all'opinione dei laureandi sono tratti dal rapporto Alma Laurea relativi all'anno 2015; i dati, le tabelle ed i grafici utilizzati per l'analisi sono riportati nell'allegato "3 - Tabelle e Grafici Opinione Laureandi" che comprende:

- Tab. 1 - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)
- Tab. 2 - Valutazione del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso (%)
- Tab. 3 - GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA con riferimento a:
 - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)
 - Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)
 - Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)
 - Valutazione delle aule (%)
 - Valutazione delle postazioni informatiche (%)
 - Valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (%)
 - Ritengono che il carico di studio degli insegnamenti sia stato sostenibile (%)
 - Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)
- Tab. 4 - Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%) - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%) (anno 2015)
- Tab. 5 - Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%) - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%) (anno 2014)

- Gr. 1 - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)
- Gr. 2 - 3 - 4 Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)
- Tab. 6 - Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%) - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%) (anno 2015)
- Tab. 5 - Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%) - Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%) (2014, 2015) - Ambito Medico

I laureandi dell'Università di Parma lo hanno compilato con una percentuale del 91,2% in aumento rispetto all'89,8% dell'anno precedente.

Anno	2015	2014
Numero dei laureati	4.776	5.191
Hanno compilato il questionario	4.355	4.662

Tutti i dati dei questionari compilati dai laureandi sono pubblici e consultabili in rete a questo indirizzo:

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&CONFIG=profilo>

Prima di procedere all'esame dei dati emersi dalle rilevazioni condotte da Alma Laurea occorre precisare che essi fanno riferimento alle strutture dipartimentali (18 dipartimenti) precedenti la revisione organizzativa introdotta a decorrere dal primo gennaio 2017 che ha ridotto a 9 il numero di dipartimenti.

Risultati generali delle rilevazioni: analisi delle risposte positive

I dati a livello d'Ateneo rilevano una percentuale di risposte positive (più sì che no e decisamente sì) riguardanti la qualità del proprio Corso di Studio abbastanza elevata (85,3%) in linea con l'esito complessivo della precedente rilevazione; per quanto riguarda l'analisi condotta per le strutture didattiche interne dell'Ateneo, considerando i Dipartimenti, la percentuale di risposte positive varia molto, con valori che vanno da un minimo del 70,1% nel Dipartimento di Neuroscienze, a un massimo del 92,1% di risposte positive per il Dipartimento di Economia. (Rif. Tab. 1)

Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)

Anno	2015	2014
decisamente sì	33,3	30,7
più sì che no	52,0	54,4

In calo: Fisica e Scienze della Terra, Neuroscienze, Scienze degli alimenti, Scienze medico-veterinarie

In crescita: S.BI.BI.T.

Il giudizio complessivo deriva dai giudizi più specifici che per ciascuna struttura dipartimentale sono stati espressi rispetto alle domande riguardanti le postazioni informatiche, le biblioteche, il carico didattico, ecc.

- Analisi dei risultati positivi suddivisi per dipartimento

Le tabelle che seguono (Rif. Tab. 2 -3) riportano per ciascun Dipartimento le percentuali di risposte favorevoli relative a domande che riguardano il rapporto con i docenti, il rapporto con gli altri studenti, una valutazione delle aule, delle dotazioni informatiche e delle biblioteche, una valutazione del carico

didattico sostenuto; infine si chiede allo studente laureando se, a fronte della propria esperienza, si iscriverebbe nuovamente ad un corso di studi presso il nostro Ateneo.

Per quanto riguarda il **rapporto con i docenti**, per i dipartimenti di Medicina clinica e sperimentale, Neuroscienze, Ingegneria industriale, DICATeA, L.A.S.S. gli studenti laureandi esprimono un giudizio positivo per una percentuale inferiore all'80%, mentre sopra il 90% sono le risposte positive per i dipartimenti di Fisica e Scienze della Terra, Chimica, Scienze degli alimenti. Non si rilevano differenze sostanziali rispetto alla rilevazione 2014.

La valutazione delle aule è molto negativa per i laureandi del Dipartimento di Neuroscienze, ove la percentuale di risposte favorevoli è di solo il 31,6%, peggiore rispetto al dato dell'anno precedente. Non molto migliore è il giudizio per le aule dei dipartimenti di Scienze degli Alimenti e DICATeA che, confermando il dato dell'anno precedente, ottengono percentuali di risposte favorevoli inferiori al 50%. Occorre sottolineare che, compresi i tre citati, sono 11 su 18 i dipartimenti con una percentuale di risposte positive inferiore all'80%, come del resto il totale di Ateneo. I giudizi migliori riguardano le aule del dipartimento di Matematica e Informatica con percentuale superiore al 90%. Questi dati costituiscono un utile complemento al questionario sull'opinione degli studenti frequentanti, che non prevedono quesiti specifici relativi alle dotazioni di aule dei corsi di studio.

Anche per quanto riguarda **l'adeguatezza delle postazioni informatiche** presenti il dipartimento di Medicina clinica e sperimentale presenta un giudizio molto negativo, con una percentuale di risposte favorevoli, rispetto a coloro che hanno dato una risposta positiva riguardo alla presenza di tali postazioni, del 23,7%, mentre solo il 16,4% degli intervistati risponde che le postazioni erano presenti ed in numero adeguato. Il giudizio negativo si ritrova anche per il dipartimento di Scienze Chirurgiche con il 16,7% di risposte favorevoli da parte degli intervistati. Non soddisfacente il giudizio espresso dai laureandi intervistati dei dipartimenti S.BI.BI.T., Neuroscienze, Farmacia, Economia, A.L.E.F. In particolare da segnalare il calo di gradimento da parte dei laureandi del dipartimento di Farmacia che dal 37,6% si porta al 19,4%. Le postazioni informatiche riportano un giudizio positivo soprattutto per i dipartimenti delle aree tecniche e scientifiche; in particolare si riscontrano giudizi ampiamente favorevoli da parte dei laureati dei dipartimenti di Matematica e Informatica, Ingegneria dell'Informazione, Fisica e Scienze della terra.

La capacità dei **servizi di biblioteca** (prestito/consultazione, orari di apertura etc.) di rispondere alle aspettative dell'utenza risulta molto limitata per i dipartimenti di Scienze degli alimenti, Ingegneria civile, dell'ambiente, del territorio e architettura, Ingegneria industriale, Ingegneria dell'informazione, con percentuali di laureandi manifestanti soddisfazione inferiori al 60%. Le percentuali di gradimento più elevate si registrano invece per i dipartimenti di Farmacia, Fisica e scienze della Terra, Chimica. I livelli di soddisfazione non si discostano in modo apprezzabile rispetto al 2014.

Il giudizio relativo al **carico didattico** presenta un generalizzato peggioramento rispetto al 2014 del grado di soddisfazione espresso dai laureandi. Quasi tutti i dipartimenti raggiungono percentuali inferiori all'80% fatta eccezione per i dipartimenti di Economia, Giurisprudenza, Scienze degli Alimenti. Il giudizio si rivela particolarmente critico per il dipartimento di Neuroscienze, ove solo il 59,6% dei laureandi si esprime positivamente sulla sostenibilità del carico di studio.

Si è aggiunta una analisi delle risposte fornite dagli studenti rispetto al carico didattico considerando a livello medio di ateneo come le risposte si differenziano in rapporto al tipo di corso di studio (corso di laurea triennale, corso di laurea magistrale a ciclo unico, corso di laurea magistrale); gli esiti di tale analisi sono espressi nella tabella Tab. 2 allegata.

Dai dati si rileva come la valutazione risulti positiva, con una percentuale prossima all'80%, per i corsi di laurea magistrale, mentre risulti decisamente inferiore per i corsi di laurea magistrale a ciclo unico.

Di seguito si illustrano i principali rilievi per ognuno dei 18 dipartimenti, risultanti da un'analisi mirata a mettere in risalto gli ambiti di indagine ove la percentuale di risposte positive risulta inferiore all'80% (viene riportato accanto alla denominazione di ogni dipartimento, tra parentesi, la percentuale degli intervistati che si sono dichiarati complessivamente soddisfatti del proprio percorso di studi negli anni 2015 e 2014). (Rif. Tab. 3)

- A.L.E.F. (81,5% - 83,9%): il dipartimento fa emergere un tasso di soddisfazione complessiva in peggioramento rispetto alla precedente indagine, mantenendosi tuttavia al di sopra della soglia dell'80%. Restano tuttavia da monitorare le percentuali di gradimento che si rilevano in merito all'adeguatezza di aule e postazioni informatiche, che migliorano rispetto al 2014 sempre mantenendosi però sotto la soglia dell'80%. Da considerare come il giudizio favorevole rispetto al carico didattico si sia notevolmente ridotto rispetto al 2014, portandosi dall'86,8% al 67,8%. Molto migliorato il giudizio rispetto alle biblioteche che si porta all'84,8%.
- Bioscienze (88,7% - 86,5%): i valori percentuali di risposte in senso positivo si mantengono mediamente al di sopra dell'80%; non buono il giudizio rispetto alle aule, con il 70,6% di risposte favorevoli e non buono il giudizio rispetto al carico di studio che con un decremento di 19 punti percentuali si porta al 67,8% di risposte favorevoli.
- Chimica (92,0% - 93,0%): i valori percentuali di gradimento si attestano a valori elevati e decisamente superiori all'80%, a conferma della ragguardevole percentuale di laureandi che si sono dichiarati complessivamente soddisfatti del proprio corso di studi. Tuttavia, confermando un fenomeno generalizzato a tutti i dipartimenti, si riscontra un deciso decremento del giudizio favorevole espresso rispetto al carico di studio degli insegnamenti e sulla sua sostenibilità, che si porta dall'86,8% al 68,0%.
- Economia (92,1% - 91,6%): rientra tra i dipartimenti che si segnalano per un tasso di giudizi complessivamente positivi superiore al 90%, tuttavia per quanto riguarda le postazioni informatiche i giudizi pienamente positivi sono stati espressi solo dal 29,2% degli intervistati che hanno riconosciuto la presenza di tali servizi; per quanto riguarda il carico di studio il giudizio favorevole è dell'85,2% dei laureandi intervistati che tuttavia è in diminuzione sensibile rispetto al 94,9% del 2014.
- Farmacia (89,7% - 90,6%): si caratterizza per alte percentuali di risposte positive per quasi tutti gli ambiti considerati, tuttavia la valutazione delle aule subisce una decisa riduzione dei giudizi positivi che si portano dall'84,6% al 78,2%. Il trend già registrato lo scorso anno, con una riduzione delle opinioni positive espresse rispetto alla sostenibilità del carico di studio degli insegnamenti, conferma con una ulteriore riduzione della percentuale al valore del 73,3%.
- Fisica e Scienze della Terra (79,2% - 94,5%): il giudizio complessivo subisce una consistente riduzione della percentuale di giudizi favorevoli che tuttavia non trova una corrispondente riduzione negli altri ambiti di indagine, fatta eccezione per il carico di studio rispetto al quale i giudizi positivi scendono dal 91,0% al 75,5%.

Una indagine più approfondita mostra che i questionari esaminati sono 52, suddivisi per 5 Corsi di Studio: questo fa sì che, per ogni CdS, basta il giudizio negativo di una o due persone per causare uno scostamento percentuale come quello rilevato rispetto allo scorso anno. Dunque la situazione va monitorata, ma senza eccessivi allarmismi.

- Giurisprudenza (88,5% - 88,6%): rispetto al 2014 si rileva un consistente miglioramento dei giudizi positivi rispetto alle aule. La valutazione dell'adeguatezza delle postazioni informatiche e della qualità dei

servizi di biblioteca risulta ancora una volta indice della necessità di mettere in correlazione la domanda di tali servizi con l'attuale offerta erogabile.

- DICATeA (81% - 78,2%): il giudizio complessivo sul corso di laurea frequentato risulta positivo con l'81% di risposte favorevoli. Ben quattro gli ambiti nei quali la percentuale di espressioni positive è inferiore all'80%: adeguatezza delle aule, che raccolgono il favore di solo il 49% degli intervistati, servizi bibliotecari, valutati positivamente dal 69,5%, rapporto con i docenti e sostenibilità del carico di studio.
- Ingegneria dell'informazione (88,4% - 85,6%): sulla soddisfazione complessiva per il corso di studi si è espressa favorevolmente una buona percentuale di intervistati, tuttavia, così come gli altri dipartimenti di ambito ingegneristico, il punto di maggiore debolezza che emerge pare essere la qualità dei servizi di biblioteca.
- Ingegneria industriale (87,1% - 89,6%): il dipartimento conserva sostanzialmente, rispetto alla precedente indagine, la buona percentuale di risposte positive in relazione alla soddisfazione complessiva. La disponibilità di adeguati servizi di biblioteca, ove si rileva una percentuale di risposte positive del 55,9%, resta uno dei limiti al raggiungimento di un grado di soddisfazione più elevato. Tra i dipartimenti di ambito ingegneristico è la struttura ove si registra la percentuale più alta di coloro che ritengono sostenibile il carico di studio degli insegnamenti con il 76,7% con tuttavia un notevole decremento rispetto al 2014.
- L.A.S.S. (79,2% - 75,4%): nel confronto con gli altri dipartimenti su quasi tutti gli ambiti di indagine il dipartimento non ottiene livelli di soddisfazione particolarmente favorevoli; fa eccezione il gradimento espresso per le aule con l'82,4% di risposte positive. Le postazioni informatiche sono state ritenute inadeguate dal 43,1% dei laureandi, mentre positivo il giudizio sui servizi di biblioteca.
- Matematica e Informatica (90,2% - 93,7%): l'alta percentuale di valutazioni positive espresse a livello complessivo è attestata anche dai giudizi positivi espressi per tutti gli aspetti considerati dall'indagine con percentuali ampiamente superiori all'80%. Fa eccezione l'opinione dei laureandi espressa in relazione al carico di studio degli insegnamenti che, rispetto al 2014, si è ridotta di oltre 20 punti percentuali. Per questo dipartimento, così come per tutti gli altri, occorre analizzare le ragioni che hanno prodotto un così consistente decremento dell'opinione favorevole degli studenti rispetto al carico di studio. Anche in questo caso, buona parte dell'effetto statistico potrebbe essere determinata dal piccolo numero (61) di questionari esaminati.
- Medicina clinica e sperimentale (78,5% - 81,9%): la percentuale di laureandi manifestanti il proprio gradimento a livello globale risulta in peggioramento rispetto alla rilevazione precedente. Occorre evidenziare come per tutti gli ambiti di indagine per questo dipartimento si ottengano livelli di soddisfazione decisamente inferiori a quelli medi di Ateneo. Fa eccezione la valutazione positiva espressa per i servizi di biblioteca anche se in calo rispetto alla rilevazione 2014.
- Neuroscienze (70,1% - 75,5%): rispetto all'indagine dell'anno precedente fa registrare un abbassamento molto marcato della percentuale dei soggetti esprimenti soddisfazione complessiva positiva. L'aspetto che maggiormente influenza la poca soddisfazione è rappresentato dalle aule, relativamente alle quali, come sopra accennato, il dipartimento totalizza il più basso tasso di giudizi positivi e in netto peggioramento rispetto al dato rilevato nell'anno precedente. Un peso negativo è rappresentato inoltre dalle percentuali di insoddisfazione espressa per l'adeguatezza di postazioni informatiche e servizi bibliotecari.
- S.BI.BI.T. (77,9% - 72,5%): il giudizio complessivo è in aumento, tuttavia colloca il dipartimento tra quelli con la più bassa percentuale di risposte favorevoli. Il giudizio sulle aule non presenta rilevanti miglioramenti rispetto al 2014 così come quello sulle postazioni informatiche e sulle biblioteche. Il

giudizio sul carico di studio rimane tra i più alti pur se in decisa riduzione rispetto al livello registrato nel 2014.

- Scienze chirurgiche (82,9% - 83,6%): i laureandi esprimono un giudizio positivo rispetto alla propria esperienza nel corso di laurea frequentato; la valutazione delle aule rimane non soddisfacente confermandosi ai livelli della precedente rilevazione, con percentuali di risposte positive intorno al 60%. Insufficiente il giudizio sulle postazioni informatiche: solo il 16,7%, a fronte del 23% del 2014, valuta adeguate le postazioni informatiche messe a disposizione degli studenti. Anche le biblioteche non ottengono una valutazione positiva, in quanto solo il 63,2% dei laureandi valuta positivamente il servizio biblioteche offerto. Al pari della generalità dei dipartimenti non positivo il giudizio sul carico di studio con una percentuale di risposte positive che dall'89,4% si porta al 69,2%
- Scienze degli alimenti (86,5% - 92,7%): il giudizio complessivo rimane elevato pur se in diminuzione rispetto al 2014. Si conferma la criticità del giudizio rispetto alla dotazione di aule che viene considerata positivamente solo dal 43,9% degli intervistati. Solo il 15,6% degli studenti laureandi valuta positivamente le postazioni informatiche ed anche i servizi bibliotecari non ottengono giudizi favorevoli con una percentuale del 48,9%. Rispetto al carico di studio, in controtendenza rispetto a quasi tutti i dipartimenti, la percentuale di risposte favorevoli è elevata con l'83% che comunque è in riduzione rispetto al 2014.
- Scienze medico-veterinarie (84,4% - 89,9%): la valutazione complessiva subisce una flessione mantenendosi tuttavia al di sopra della soglia dell'80%. Positivo il giudizio rispetto ai servizi bibliotecari, mentre il carico di studio viene considerato positivamente solo dal 66,4% degli intervistati.

I dati ricavati dallo specifico quesito con cui è stato chiesto a ogni intervistato se si iscriverebbe o meno nuovamente all'università vengono focalizzati dalle seguenti tabelle riferite rispettivamente alle rilevazioni 2014 e 2015 (Tabelle 4 e 5 allegate).

• Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea.

Complessivamente a livello di Ateneo non sono soddisfatti del corso di laurea frequentato il 14,7% dei laureandi intervistati, confermando sostanzialmente il dato dei due anni precedenti, pur se con un leggero miglioramento. Si osserva come il dato sia meno favorevole rispetto alla media nazionale (13,6%) (Gr. 1)

Nel grafico i dipartimenti sono ordinati per percentuali di risposte sfavorevoli (decisamente No e più No che Sì) crescenti rispetto alla rilevazione 2015. Si rileva un consistente peggioramento delle risposte sfavorevoli espresse dai laureandi del dipartimento di Fisica e Scienze della Terra che nel 2014, al contrario, aveva riportato risposte sfavorevoli da parte di solo il 5,5% degli intervistati. Tale situazione richiede una analisi più approfondita per valutarne le cause.

Il dipartimento di Neuroscienze mantiene un alto livello di insoddisfazione con il 29,9% di risposte sfavorevoli, in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Anche per il dipartimento di Scienze biomediche, biotecnologiche e traslazionali - S.BI.BI.T. si conferma elevato il numero di risposte negative, con una percentuale del 22,1% pur se in diminuzione rispetto al 27,5% del 2014.

• Si iscriverebbero di nuovo all'università

Rispetto a tale quesito le risposte sono più articolate e prevedono una espressione di giudizio rispetto al corso di studio frequentato e rispetto all'esperienza nell'Ateneo di Parma. A livello medio di Ateneo la percentuale dei rispondenti che non si iscriverebbe all'università si mantiene con il 2,8% ai livelli dei due anni precedenti, attestando in tal modo quanto l'esperienza universitaria costituisca in ogni caso una esperienza formativa importante.

Si iscriverebbe allo stesso corso presso lo stesso ateneo il 64,5% dei laureandi intervistati, in aumento rispetto al dato relativo al 2014 quando la percentuale era del 62,8%. Tuttavia il dato percentuale è inferiore al dato medio nazionale del 67,1%. I dati relativi ai dipartimenti posti a confronto con quelli relativi al 2014 sono rappresentati nel grafico che segue, ove i dipartimenti sono ordinati rispetto ai dati relativi al 2015 in ordine decrescente per grado di soddisfazione espresso dai laureandi. (Gr.2)

Il dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale riporta il risultato meno soddisfacente, con il 42,1% di risposte positive, in diminuzione rispetto al 56,7% dell'anno precedente. Si rileva un deciso incremento della percentuale di risposte favorevoli per il dipartimento di Lettere, arti, storia e società – L.A.S.S., mentre il dipartimento di Matematica e Informatica, pur con risposte positive espresse dal 67,2% degli intervistati, tuttavia presenta un decremento consistente rispetto al 2014 (78,1%).

Il dato più preoccupante riguarda il numero di coloro che allo specifico quesito hanno risposto che si iscriverebbero allo stesso corso ma in un altro ateneo, significando in tal modo non tanto un maturato disinteresse per la tipologia disciplinare di carriera universitaria intrapresa al momento di scelta del corso di studi, quanto, al contrario, insoddisfazione per il complesso delle attività che caratterizzano l'esperienza accademica presso l'Ateneo di Parma, per organizzazione didattica, servizi offerti o altri aspetti. La percentuale dei laureandi che si iscriverebbe allo stesso corso ma in altro ateneo è complessivamente del 18,0% in riduzione rispetto al 19,3% e 19,1% dei due anni precedenti, tuttavia è superiore di cinque punti percentuali rispetto al dato medio nazionale; nel grafico che segue il dettaglio per i diciotto dipartimenti. (Gr. 3)

Per il dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale il 46,7% degli intervistati si iscriverebbe allo stesso corso ma in altro ateneo, confermando il posizionamento del 2014 rispetto agli altri dipartimenti con un consistente peggioramento riferito al 35,2% di risposte sfavorevoli del 2014. Il dipartimento di Neuroscienze conferma il dato negativo che si rileva anche, in aumento, per il dipartimento di Scienze biomediche, biotecnologiche e traslazionali - S.BI.BI.T.

Migliorano i dipartimenti di Lettere, arti, storia e società – L.A.S.S., Scienze Chirurgiche ed Antichistica, lingue, educazione, filosofia – A.L.E.F., mentre peggiora il dipartimento di Matematica e Informatica che dal 9,4% si porta al 16,4%, portandosi ad un livello prossimo a quello medio di Ateneo.

Infine è utile osservare quanti degli intervistati si iscriverebbero nuovamente all'università ma in altro ateneo, indipendentemente dalla eventuale scelta di iscriversi ad altro corso. (Gr. 4)

L'andamento riproduce sostanzialmente quello del grafico precedente; il dato che emerge evidente è l'elevata percentuale di laureandi che si iscriverebbero in un altro ateneo che per il dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale si porta dal 38,1% al 51,4%. Percentuali elevate si riscontrano anche per i dipartimenti di Neuroscienze, Scienze biomediche, biotecnologiche e traslazionali - S.BI.BI.T. e Ingegneria civile, dell'ambiente, del territorio e architettura.

Nella tabella (Tab. 6) si è analizzata la situazione specifica relativa alle sole discipline di ambito medico per mettere in correlazione i dati relativi all'Università di Parma con quelli medi nazionali dello stesso ambito disciplinare; si osserva come la percentuale di laureandi che si iscriverebbero allo stesso corso nello stesso ateneo passa dal 47,3% del 2014 al 52,2% del 2015, mantenendosi sempre al di sotto della percentuale media nazionale che si mantiene intorno al 66%. Coerentemente anche il grado di insoddisfazione per il corso di laurea mentre si mantiene al 15% a livello nazionale, aumenta per Parma dal 17,8% al 21,5%. Coloro che si iscriverebbero allo stesso corso ma in un altro ateneo mentre si mantengono stabili sul 20% a livello nazionale, per Parma aumentano dal 29,9% del 2014 al 32,7% del 2015.

3.4 - Utilizzazione dei risultati

Con l'adozione del sistema di rilevazione totalmente online si è provveduto a progettare un sistema di reporting sulla piattaforma open source di Business Intelligence Pentaho; i report sono organizzati in cartelle alle quali hanno accesso solo i diversi soggetti ai quali, a diverso titolo, vengono fornite le informazioni ai diversi livelli di aggregazione. In particolare sono stati raggruppati report per le seguenti figure:

- Direttori di Dipartimento
- Presidenti di Corso di Studi
- Coordinatori delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti
- Membri del PQA e del Nucleo di Valutazione
- Docenti

questi ultimi possono consultare e scaricare i report relativi alle proprie attività didattiche.

Gli esiti della rilevazione vengono pubblicati (<http://controllo-gestione.unipr.it/controllo-gestione/cms/opinione-studenti/risultati-rilevazioni/>) e sono consultabili sino al livello di corso di studi, consentendo in tal modo di garantire un adeguato livello di trasparenza verso i portatori di interessi esterni.

Quanto emerso dalle indagini sull'opinione degli studenti susseguites negli anni ha costituito un elemento fondamentale di analisi in tutte le attività previste dal sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, con particolare riferimento al riesame annuale e ciclico, come attestato dalle relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dai rapporti di riesame.

Il Nucleo ha condotto una attività di valutazione dell'andamento dei corsi di studio su base triennale e prodotto schede di valutazione redatte sulla base principalmente delle stesse fonti informative che alimentano il processo di autovalutazione: indicatori ANVUR sulle carriere degli studenti, schede SUA-CdS, dati relativi all'opinione studenti e dati Alma Laurea, posti in correlazione con quanto espresso nei Rapporti di Riesame e nelle relazioni delle CPDS. Tali schede sono state trasmesse ai direttori dei dipartimenti di afferenza dei corsi esaminati, al fine di fornire un utile contributo alle attività di autovalutazione, nel quadro complessivo delle attività previste dal modello di assicurazione della qualità ed anche in relazione al controllo annuale degli indicatori di cui all'art.10 del d.lgs. 19/2012.

Secondo quanto previsto dal DM 47/2013, così come modificato dal DM 987/2016, la qualità della didattica deve essere analizzata per ogni Corso di Studi nelle Schede di Monitoraggio Annuale che andranno a sostituire il Riesame Annuale e nella Relazione Annuale redatta dalle Commissioni Paritetiche. Nel quadro del processo di AQ, i CdS devono individuare le azioni di miglioramento attraverso un'attività collegiale di autovalutazione annuale e pluriennale basata sull'analisi critica di informazioni che tengano conto anche dei risultati delle opinioni studenti in merito all'efficacia del percorso formativo. Affinché da parte degli studenti si possano ottenere risposte significative e qualificate, è necessario che i Corsi di Studi riescano a dimostrare di saper adeguatamente utilizzare i giudizi e le valutazioni espressi dagli studenti stessi, adottando provvedimenti adeguati, atti a risolvere gli elementi di criticità, soprattutto in stretta collaborazione con i rappresentanti degli studenti.

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

Opinione Studenti Frequentanti

Punti di forza:

Il sistema di rilevazione si è consolidato e conferma i punti di forza già segnalati nella relazione prodotta in riferimento alla rilevazione condotta per l'anno accademico 2014/15 che qui si richiamano:

- la raccolta dell'opinione studenti nell'Ateneo è stata svolta integralmente in modalità online e la compilazione del questionario è stata resa obbligatoria. Tale modalità ha consentito di raggiungere la quasi totale copertura degli insegnamenti e dei moduli presenti nell'offerta formativa dell'Ateneo.
- La progettazione e costruzione di un sistema di reporting ha consentito di fornire ai diversi soggetti interessati un gruppo di report utili per la valutazione dell'efficacia dei Corsi di Studio su base oggettiva e certificata. Non si è più reso necessario procedere alla elaborazione dei dati ed alla produzione dei relativi report da inviare a Direttori di Dipartimento, Presidenti dei Corsi di Studio, Coordinatori delle Commissioni Paritetiche ed a tutti gli altri soggetti che intervengono nel processo di AQ, ma tali report, prodotti in automatico su piattaforma Pentaho – ESSE3, sono direttamente fruibili in tempo reale dagli stessi soggetti.
- Dall'esame delle relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dei Rapporti di Riesame si osserva come l'utilizzo degli esiti della rilevazione sulla opinione degli studenti abbia raggiunto sempre maggiori livelli di consolidamento.
- Tutti gli indici di soddisfazione, a livello macroscopico, sono migliori di quelli dello scorso anno.

Punti di debolezza:

- Non si è ancora avviato il processo di rilevazione dell'opinione degli studenti sugli aspetti generali del corso di studi, sulle aule e sui servizi di supporto e sulle modalità di svolgimento delle prove d'esame sostenute, come previsto dal questionario n.2 di cui all'allegato IX del documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" redatto dall'ANVUR. Come precisato dalla stessa agenzia nel documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013-2014", le rilevazioni relative alla citata scheda n.2 sono state rinviate in attesa di una definizione delle modalità operative.
- Nella fase di somministrazione del questionario si sono riscontrati problemi nell'apertura tempestiva delle schede al raggiungimento della soglia di durata dell'attività superiore ai 2/3 della durata complessiva del semestre; tale soglia può essere diversa per le diverse attività didattiche, in quanto i corsi di studio si caratterizzano, sotto questo profilo, per calendari delle attività anche molto diversificati. È opportuno garantire l'apertura dei questionari entro le scadenze previste ed evitare che lo studente provveda alla compilazione troppo in prossimità della data di sostenimento dell'esame. Occorre inoltre che in corrispondenza della data di apertura dei questionari che, come detto, deve accadere quando l'attività didattica si è svolta per i due terzi della sua durata, siano attive le procedure on line di iscrizione agli appelli d'esame per consentire agli studenti di procedere alla compilazione.
- Un altro problema riguarda le attività didattiche integrate che, per il sostenimento dell'esame, richiedono la compilazione di un numero di questionari che in alcuni casi è tale da indurre lo studente ad una scarsa attenzione e alla indicazione di risposte non ponderate adeguatamente.
- Fatta eccezione per i rapporti di riesame e per le relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, che danno prova di prendere in carico gli esiti della rilevazione, di questi ultimi appare ancora poco evidente il ritorno in termini di azioni specifiche, anche sotto il profilo della

comunicazione. Citando le Linee Guida ed in particolare l'indicatore R3.D, i corsi di Studio devono essere in grado di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e devono essere capaci di definire interventi conseguenti, anche grazie al monitoraggio delle carriere e delle opinioni degli studenti e dei destini occupazionali dei laureati. Il Corso di Studio deve assicurare che gli esiti delle rilevazioni delle opinioni di studenti, laureandi e laureati siano adeguatamente analizzati e che alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) siano accordati credito e visibilità.

Opinione Laureandi

Per quanto riguarda l'opinione dei laureandi l'esame dei dati pone in evidenza alcune situazioni critiche che richiedono un'analisi più approfondita e finalizzata, che vada ad indagare le ragioni di permanenza di situazioni manifeste di particolare disagio da parte dei laureandi, ponendole in correlazione con quanto emerso dall'esame dei dati relativi all'opinione degli studenti frequentanti; in tal caso è doveroso segnalare quanto la differente unità di analisi, che da un lato vede le strutture dipartimentali precedenti alla riorganizzazione avviata a decorrere dal 1° gennaio 2017, e dall'altro i nuovi dipartimenti, potrebbe costituire un limite per un esame comparato.

Un'altra considerazione da non dimenticare è che la fotografia della situazione è inevitabilmente "datata", e quindi è difficile cogliere quanto le politiche per la Qualità messe in atto attualmente stiano influenzando positivamente sulle situazioni problematiche.

Punti di forza

il numero dei questionari esaminati, che garantisce una copertura molto buona; notiamo anche che, mentre la soddisfazione complessiva è sostanzialmente uguale a quella del 2014, aumenta la percentuale degli studenti decisamente soddisfatti.

Punti di debolezza

oltre a quelli rilevati nell'analisi ripartita per Dipartimenti, notiamo che il giudizio complessivo sull'esperienza universitaria, analizzato nelle tabelle a pagina 10 e seguenti, si situa sempre sotto la media nazionale.

3.6. - Ulteriori osservazioni

Il Nucleo di Valutazione raccomanda:

- che con l'azione di coordinamento e di indirizzo esercitata dal PQA, le Commissioni Paritetiche docenti Studenti prendano in esame il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, e provvedano a segnalare ai singoli Corsi di Studi la presenza di eventuali problemi specifici;
- che l'esame degli esiti della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti preveda e stimoli il coinvolgimento diretto degli studenti dei singoli Corsi, non mediato da rappresentanti provenienti da altri corsi. A tale proposito il Nucleo ritiene fondamentale prevedere momenti, anche informativi da parte degli stessi docenti, attraverso i quali rendere noti agli studenti degli esiti delle rilevazioni, invitandoli in tal modo a procedere alla compilazione del questionario non in quanto obbligatorio ai fini dell'iscrizione all'esame, bensì in quanto concepito quale utile strumento per l'individuazione di eventuali criticità meritevoli di attenzione.

Il Nucleo di Valutazione auspica:

- che nella Scheda di Monitoraggio Annuale vengano prese in debita considerazione le risultanze della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti;
- che il Presidio della Qualità di Ateneo garantisca e controlli se e come i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti sono efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati nelle attività del Riesame e nel processo di Assicurazione della Qualità;
- che i docenti provvedano ad informare correttamente gli studenti sul senso da attribuire ai quesiti 1 e 8. Il Nucleo di Valutazione ritiene sia opportuno meglio specificare la domanda 8, evidenziando che il quesito è posto per quegli insegnamenti che prevedono attività integrative, introducendo nel testo del quesito una specificazione "ove previste";
- che i Presidenti di CdS o loro delegati informino direttamente gli studenti in aula della giornata di apertura delle rilevazioni, spiegando le procedure da seguire per la compilazione e sottolineando l'importanza di una compilazione accurata e obiettiva dei questionari;
- che i Corsi di Studio riescano a coinvolgere tutti i loro docenti nell'analisi delle risultanze della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti;
- che i Corsi di Studio riescano dimostrare di saper adeguatamente utilizzare i giudizi e le valutazioni espressi dagli studenti stessi, adottando provvedimenti adeguati, atti a risolvere gli elementi di criticità, soprattutto in stretta collaborazione con i rappresentanti degli studenti; questo è necessario affinché da parte degli studenti si possano ottenere risposte significative e qualificate;
- che i Corsi di Studio tengano conto dei risultati della Tabella 2A per predisporre al meglio l'ingresso degli studenti nei Corsi di Insegnamento;
- che si possano trovare modalità per valorizzare anche gli apporti degli studenti non frequentanti, e i suggerimenti forniti dagli studenti in calce al questionario;
- che i Consigli di Dipartimento, in collaborazione con il Presidio della Qualità, prendano atto dei contenuti della presente relazione e ne traggano spunti al fine di individuare eventuali criticità per adottare gli opportuni provvedimenti.

Relativamente alla rilevazione dell'opinione dei laureandi

Il Nucleo di Valutazione raccomanda:

- alla governance dell'Ateneo, perché verifichi come sono state prese in carico le segnalazioni relative alle strutture (aule, biblioteche, postazioni informatiche);
- agli attori dell'assicurazione della Qualità a livello di CdS, perché analizzino più approfonditamente il tema dei carichi di studio;
- al PQA, perché solleciti un riesame globale delle ragioni dell'insoddisfazione riguardo all'esperienza universitaria nell'area medica dell'Ateneo di Parma.

Seconda Sezione - Valutazione della Performance

Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni - Decreto Legislativo n.150/2009 art. 14, comma 4, lettere a) e g)

Sommario

Presentazione

1. Grado di integrazione con la documentazione strategica
2. Mappatura dei processi
3. Modalità di definizione degli obiettivi
4. Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance (organizzativa e individuale)
5. Monitoraggio e sistema informativo di supporto
6. Modalità di attribuzione dei giudizi al personale
7. Utilizzo dei risultati della valutazione
8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV
9. Punti di attenzione

Presentazione

La presente relazione costituisce una sezione della Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione ex artt. 12 e 14 del d.lgs. 19/2012 e viene redatta tenuto conto delle Linee Guida per la gestione integrata del ciclo della Performance, pubblicate dall'ANVUR a luglio 2015; il Nucleo di Valutazione di Ateneo, nella sua funzione di Organismo Indipendente di Valutazione, riferisce sul funzionamento del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni (art. 14, comma 4, lettera a) del d.lgs. n.150/2009) nell'ambito del ciclo della performance 2016, mettendone in luce gli aspetti più significativi, evidenziandone i rischi e le opportunità, al fine di presentare proposte per svilupparlo e integrarlo ulteriormente.

Al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale, sono attribuite ai Nuclei di Valutazione dall'art.2, c.1 lettera r) della legge di riforma del sistema universitario n. 240 del 30 dicembre 2010, le funzioni relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, in raccordo con l'attività dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR).

Con l'art.60, c.2 del decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con la legge n. 98 del 9 agosto 2013, le competenze sul sistema di valutazione delle attività amministrative delle università sono state trasferite all'ANVUR, nel rispetto dei principi generali di cui all'art. 3 del d.lgs. 150/2009 e in conformità ai poteri di indirizzo della Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT), oggi Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC).

Le "Linee guida 2015 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione – Aprile 2016" redatte dall'ANVUR prevedono che già a decorrere dal 2015 la relazione di cui all'art.14, c.4, lettera a), del d.lgs. 150/2009, con la quale l'OIV monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, divenga parte integrante della relazione annuale del Nucleo di Valutazione prevista dagli artt. 12 e 14 del d.lgs. 19/2012.

Con l'entrata in vigore della legge n. 114 dell'11 agosto 2014, di conversione del decreto legge 23 giugno 2014, n. 90, le competenze dell'ANAC relative alla misurazione e valutazione della performance, di cui

agli articoli 7, 8, 9, 10, 12, 13 e 14 del d.lgs. 150/2009, sono state trasferite al Dipartimento della Funzione pubblica, al cui indirizzo l'ANVUR è tenuta ad attenersi.

Il Nucleo di Valutazione ha redatto la presente relazione coerentemente a quanto disposto dalle Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance – luglio 2015 – prendendo in esame la seguente documentazione:

- Piano Integrato per la Gestione del Ciclo della Performance 2016-2018 approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2016 ed i seguenti allegati:
Allegato 1 - Obiettivi Strategici delle Aree Strategiche 2016/18;
Allegato 2 - Obiettivi Strategici – Obiettivi Operativi delle Unità Organizzative per l'anno 2016;
Allegato 3 - Obiettivi Strategici – Obiettivi Operativi di Dipartimento per l'anno 2017;
- Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance – approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2015;
- Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015-2017 adottato con D.R. n. 57 del 30 gennaio 2015;
- Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione (aggiornamento 2016 con scorrimento al 2018) – Sezione del Piano Integrato della Performance;
- Relazione del Nucleo di Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza ed integrità dei controlli interni – luglio 2016
- Documento di feedback redatto dall'ANVUR relativo al Piano Integrato 2016-2018.
- Relazione sulla Performance – anno 2016 Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 30 maggio 2017 con deliberazione n. 560/32144

La presente Relazione riferisce sul funzionamento del Sistema di misurazione e valutazione della performance relativo al ciclo attuato nell'anno 2016, tuttavia, vista la finalità, volta a favorire un graduale processo di miglioramento, ove opportuno il Nucleo di Valutazione potrà segnalare anche eventuali criticità e miglioramenti, concernenti il ciclo avviatosi con l'approvazione dei nuovi strumenti di programmazione ed, in particolare, del Piano Integrato per la gestione del Ciclo della Performance 2017 e del nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, che il consiglio di Amministrazione ha approvato in data 26 gennaio 2017. Nell'analisi si prende in esame anche quanto espresso nella Relazione sulla Performance – anno 2016, nella quale l'Ateneo svolge un'attività di rendicontazione ai cittadini e a tutti gli ulteriori stakeholder, interni ed esterni, in relazione al Piano Integrato ed al raggiungimento degli obiettivi organizzativi ed individuali in esso definiti.

La Relazione si articola nei seguenti ambiti di analisi:

- Grado di integrazione con la documentazione strategica
- Mappatura dei processi
- Modalità di definizione degli obiettivi
- Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance (organizzativa e individuale)
- Monitoraggio e sistema informativo di supporto
- Modalità di attribuzione dei giudizi al personale
- Utilizzo dei risultati della valutazione
- Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV
- Proposte per il miglioramento del sistema di valutazione

1. Grado di integrazione con la documentazione strategica

Riprendendo quanto espresso nel già citato documento dell'ANVUR "Linee guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance" del luglio 2015 (nel seguito Linee Guida), la logica di integrazione della performance amministrativa, della trasparenza e anticorruzione con la programmazione strategica e finanziaria di Ateneo, trova la sua ragione d'essere in alcuni fondamenti normativi. Il decreto legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito dalla legge 31 marzo 2005, n. 43 ha introdotto la programmazione triennale degli atenei che deve essere coerente con le linee generali di indirizzo definite con decreto del MIUR, anche al fine di perseguire obiettivi di efficacia e qualità dei servizi offerti.

La stessa legge 30 dicembre 2010, n. 240 ha confermato il ruolo cruciale della programmazione strategica triennale attribuendo al Consiglio di Amministrazione funzioni di indirizzo strategico, di approvazione della programmazione finanziaria e del personale e di vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività.

Il d.lgs. n. 150/2009 ha introdotto un collegamento tra performance e programmazione strategica e finanziaria laddove definisce il Piano della Performance come un documento di programmazione triennale, da adottare in coerenza con i contenuti del ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, nel quale sono individuati gli indirizzi e gli obiettivi strategici e operativi e definiti gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione.

Infine il d.lgs. 27 gennaio 2012, n. 18 ha stabilito per le università l'adozione di un sistema di contabilità economico-patrimoniale e analitica, al fine di garantire trasparenza e omogeneità dei sistemi e delle procedure contabili e di consentire l'individuazione dello stato patrimoniale e la valutazione dell'andamento complessivo della gestione.

Come precisato nella introduzione del documento, il Piano Integrato per la gestione del Ciclo della Performance (2016-2018) – anno 2016 trova il suo fondamento nel Piano strategico per il triennio 2016-2018, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 16 dicembre 2015; a pag.3 si dichiara che "... la programmazione strategica delle Università assume un ruolo sempre più rilevante, se non imprescindibile, per la pianificazione delle attività proprie delle istituzioni universitarie - ricerca scientifica, insegnamento (didattica) e terza missione - per la pianificazione finanziaria, delle risorse umane e degli obiettivi operativi dell'amministrazione".

Nel Piano Integrato e nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance si illustra chiaramente come l'Ateneo di Parma intenda cogliere le opportunità introdotte dagli interventi normativi, così come esplicitati ed articolati dalle Linee Guida dell'ANVUR, indirizzando l'attività amministrativa al raggiungimento degli obiettivi strategici nelle diverse aree di intervento, con l'assunzione di sempre più chiare e definite responsabilità da parte di tutti i soggetti coinvolti. Emerge chiara la volontà di operare tramite una stretta sinergia tra gli organi politici di indirizzo e quelli gestionali, con il coinvolgimento del personale docente e del personale tecnico amministrativo, con l'obiettivo di stabilire una stretta relazione fra obiettivi strategici, propri della programmazione, e obiettivi operativi propri dell'azione amministrativa.

L'integrazione con la programmazione strategica e la logica dell'interazione e partecipazione interna trovano ulteriore sostegno nella Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione, già istituita nel 2010 e successivamente ricostituita nel giugno 2015, che vede la presenza dei vertici politici e gestionali, oltre che delle Coordinatrici del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità, con il compito di assicurare il coordinamento delle attività di cui al d.lgs. n. 150/2009 e con espresso riferimento, come si precisa a pag. 5 del Piano Integrato, alle funzioni di raccordo, condivisione, valutazione, monitoraggio, proposta circa le attività in tema di performance, trasparenza ed anticorruzione, anche al fine dell'armonizzazione

e del coordinamento dei relativi processi e dei relativi documenti. Tale integrazione viene ampiamente dichiarata nel capitolo secondo del Piano, nel quale viene illustrato il nuovo approccio adottato dall'Ateneo in un'ottica programmatica ed integrata, e trova la sua espressione laddove la performance organizzativa, che esprime il risultato dell'intera organizzazione, con tutte le sue articolazioni, a fronte dell'assegnazione di obiettivi definiti, misurandone il grado di raggiungimento, viene fatta discendere direttamente dagli obiettivi strategici individuati nel Piano Strategico 2016-2018, coerenti a loro volta con le aree strategiche di intervento della Programmazione Triennale 2013-2015. Si rileva quanto il riferimento alla Programmazione Triennale, di cui al D.L. n. 7 del 31 gennaio 2005 convertito dalla legge 31 marzo 2005, n. 43, le cui linee di indirizzo sono contenute nel D.M. n. 635 dell'8 agosto 2016, sia stato recepito nel Piano Integrato 2016-2018 (aggiornamento 2017) così come nello stesso Piano Strategico 2018-2018 aggiornato nel dicembre 2016.

Per quanto riguarda gli strumenti di programmazione in merito all'anticorruzione e alla trasparenza, seguendo le indicazioni fornite dall'ANAC l'Ateneo ha prodotto documenti separati, che tuttavia trovano un loro raccordo e coordinamento nel Piano della performance, secondo la logica dell'integrazione proposta dalle Linee Guida dell'ANVUR; il Piano Triennale per la Prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità costituiscono infatti gli allegati 4 e 5 del Piano Integrato. Il paragrafo 2.1 del Piano sottolinea l'impegno dell'Ateneo nella visione coordinata di performance, trasparenza e prevenzione della corruzione, grazie in particolar modo all'impulso della Commissione Monitoraggio Valutazione e Qualità; tale visione ha assunto un ruolo determinante per la definizione degli obiettivi della performance organizzativa ed individuale. Occorre evidenziare che specifici obiettivi strategici ed operativi sono presenti solo all'interno dell'area strategica 6 "Comunicazione, organizzazione interna, welfare, trasparenza, anticorruzione e dematerializzazione", tuttavia occorre anche precisare che nello stesso Piano quelli in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione sono individuati come obiettivi trasversali, che coinvolgono trasversalmente tutte le aree dirigenziali e le strutture dipartimentali. Le stesse Linee Guida sottolineano favorevolmente l'opportunità di individuare obiettivi trasversali, che vedano impegnate più unità organizzative coordinate da un responsabile principale; il paragrafo 4.1 del Piano Integrato fa riferimento agli obiettivi trasversali, individuati nell'allegato 2 dello stesso Piano, che coinvolgono diverse strutture e per i quali, nel processo a cascata e nella loro scomposizione, sono definiti i diversi responsabili ed individuato un responsabile principale. Fra gli obiettivi trasversali sono compresi tipicamente quelli in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione e quelli di miglioramento dell'assicurazione della qualità della didattica, che investono sia le strutture amministrative, sia anche il corpo docente.

In riferimento alle azioni in materia di prevenzione della corruzione, nella Relazione sulla Performance – anno 2016 si fa riferimento a due interventi che hanno visto la costituzione delle due Unità Organizzative "Approvvigionamenti" e "Contrattualistica Lavori e Servizi Tecnici" con l'obiettivo di rafforzare la organizzazione dell'Ateneo, anche in relazione ai profili inerenti la prevenzione della corruzione e il rafforzamento della trasparenza. A queste si è aggiunta una Unità Organizzativa "Anticorruzione e Trasparenza".

Occorre evidenziare che il piano integrato, così come disegnato dalle Linee Guida, pur mantenendo il focus sugli aspetti relativi all'anticorruzione, ha sottolineato il legame tra gestione delle performance e gestione del rischio; tale legame si concretizza sulla base di due principi di fondo:

- l'assunzione della performance come concetto guida intorno al quale si collocano le diverse prospettive della trasparenza (concepita come obbligo di rendicontazione a studenti, famiglie, imprese e territorio) e della prevenzione alla corruzione (intesa come attività di contrasto e mitigazione dei rischi derivanti da comportamenti inappropriati e illegali);

- l'ancoraggio indissolubile della performance amministrativa con le missioni istituzionali dell'università e con le risorse finanziarie necessarie per perseguirle.

Rispetto a tale tematica un utile contributo è fornito dal rapporto Good Practice 2016, nel cui contesto, nell'ambito di uno specifico laboratorio, sono state condotte: un'analisi dell'evoluzione del piano della performance in termini di indicatori strategici e di come viene strutturato il sistema di valutazione, una analisi della struttura del processo di programmazione integrata (definizione della strategia, programmazione finanziaria, sistema di indicatori e di reporting), una analisi delle modalità con cui viene concepita ed attuata la gestione del rischio. Nell'Ateneo di Parma, secondo una tendenza comune alla maggioranza degli atenei italiani, il tema della gestione del rischio è associato alla normativa dell'anticorruzione, che definisce approcci e procedure formalizzati molto precisi, mentre al contrario non è diffuso e strutturato un approccio orientato all'analisi e alla gestione del rischio in ottica più manageriale. La costruzione di un sistema di analisi e gestione del rischio richiede, accanto a quella delle posizioni organizzative, una precisa mappatura dei processi di cui però non si rilevano evidenze significative. Dall'esame della Relazione sulla Performance – anno 2016 la gestione del rischio viene associata all'attività svolta dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione (R.P.C.) che con il contributo di uno staff dedicato, ha coordinato l'intero processo di revisione della mappatura del rischio di corruzione, come previsto dal P.T.P.C. 2016, coinvolgendo risorse di tutte le Aree e delle strutture dipartimentali. Come evidenziato nella stessa Relazione sulla Performance, i risultati della mappatura e la successiva misurazione del grado di rischio dei processi mappati hanno portato ad escludere la presenza di processi ad alto rischio corruzione.

L'integrazione con la programmazione economico-finanziaria si presenta ancora poco definita e articolata; al paragrafo 2.3 pag. 9 del Piano si pone in evidenza la necessità di coniugare la performance organizzativa ed individuale con la necessaria previsione di risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione degli obiettivi del Piano Strategico, tuttavia sono indicate le risorse "aggiuntive" collegate al bilancio di previsione 2016, suddivise per sei aree dirigenziali, senza una chiara attribuzione di risorse associate alla programmazione degli obiettivi di performance contenuti nell'allegato 2 del Piano stesso. La coerenza della programmazione della performance con quella economico-finanziaria viene ricondotta essenzialmente alla contestuale predisposizione dei documenti, che tuttavia non consente di ritenere realmente attuata una effettiva loro integrazione. Nella Relazione sulla Performance – anno 2016 a pag. 61 si sottolinea l'impegno, a partire dall'anno 2017, ad attuare l'integrazione del budget con il piano performance.

Citando le Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance e nello specifico il par. 5.1 ove si precisa che "la parte iniziale del Piano Integrato esprime la capacità dell'ateneo di posizionarsi nel quadro nazionale e internazionale e di identificare le aree e gli obiettivi strategici di miglioramento" e che in tale sezione "l'ateneo riassume brevemente le principali linee di sviluppo, facendo esplicito riferimento ai documenti di pianificazione strategica esistenti, alla programmazione finanziaria (triennale e annuale), nonché alle politiche per l'assicurazione della qualità intraprese in seguito all'avvio del processo AVA" il Nucleo di Valutazione rileva che nel Piano Integrato per la gestione del ciclo della performance 2016 – 2018 (gennaio 2016) non è adeguatamente esplicitato il riferimento alle politiche per l'assicurazione della qualità. A tale proposito occorre evidenziare tuttavia che il Consiglio di Amministrazione, con delibera del 27/04/2017, ha approvato un aggiornamento 2017 al Piano Integrato, con il quale sono stati introdotti, come meglio espresso negli allegati alla stessa delibera, obiettivi di assicurazione della qualità di ateneo per il 2017, che fanno esplicito riferimento ai documenti "Politica della Qualità di Ateneo" e "Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità", approvati dal Presidio della Qualità e adottati dal senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente il 28 e 30 marzo 2017.

Riprendendo quanto espresso anche nella Relazione sulla Performance – anno 2016, con l’attuazione del processo di riorganizzazione, che ha condotto nel 2015 ad una semplificazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, l’Ateneo si è dotato di una Unità Organizzativa “Controllo di Gestione” con l’obiettivo di fornire, attraverso il consolidamento dei flussi informativi, l’analisi dei dati in termini di didattica, ricerca e terza missione, bilancio e performance, un qualificato strumento che fornisca elementi utili per la programmazione. Con l’implementazione di un sistema di controllo di gestione, di un sistema di contabilità analitica e con la definizione di indici e driver specifici, l’Ateneo prevede di conseguire una maggiore integrazione tra il ciclo della performance e le misurazioni contabili.

2. Mappatura dei processi

Nel Piano Integrato e nella stessa Relazione sulla Performance 2016 non si fa riferimento ad una organica mappatura dei processi, se non limitatamente alla parte relativa alla prevenzione della corruzione. La mappatura dei processi dovrebbe invece fornire una descrizione dinamica dell’organizzazione, a partire dai prodotti e dai servizi erogati dalle unità organizzative responsabili, contribuendo a definire la sequenza di attività elementari che da un input producono un output. Essa dovrebbe costituire un obiettivo strategico dell’Ateneo in quanto potrebbe costituire la base per la costruzione di un sistema di gestione e valutazione della performance realmente efficace.

Va rilevato positivamente che l’Ateneo, al fine di ottimizzare in termini di efficienza ed efficacia gli standard di funzionalità dei processi e delle attività amministrative gestite dai Dipartimenti e dai Centri, ha dato impulso alla creazione nel proprio sito web di un’“Area Procedure”, gestita dalla UO di Coordinamento delle Attività Amm.ve, contenente informazioni, modulistica e percorsi relativi alle procedure amministrative a supporto della semplificazione ed omogeneizzazione dei processi e nella quale in diverse sezioni sono contenuti i diagrammi di flusso, l’elenco fasi e i documenti di utilizzo pubblico delle procedure standardizzate suddivise per aree tematiche. Il Nucleo di Valutazione sottolinea la necessità di procedere in tale direzione estendendo la mappatura a tutti i fondamentali processi di Ateneo.

3. Modalità di definizione degli obiettivi

Nel Piano Strategico 2016-2018 sono individuate sette aree strategiche ciascuna articolata in obiettivi strategici che nel Piano Integrato, secondo una rigorosa logica di cascading si traducono a loro volta in obiettivi operativi per i quali si individuano target e unità organizzative interessate. A pag. 21 e seguenti del Piano integrato per la gestione del ciclo della performance 2016-2018 si delinea il processo di definizione degli obiettivi operativi verso i quali è indirizzata l’azione amministrativa, e si esplicita come questi discendano dagli obiettivi strategici individuati nel Piano Strategico. Nella definizione di tali obiettivi si evidenzia quanto questi debbano esser coerenti con gli otto ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa di cui all’art. 8 del d.lgs. n. 150/2009. Nel documento sono individuati gli attori che assumono un ruolo decisivo nella definizione ed attribuzione degli obiettivi:

- l’Organo di indirizzo politico e amministrativo che approva il Piano con obiettivi e priorità;
- i Dirigenti che per le rispettive competenze vengono chiamati in causa per la definizione degli obiettivi;

- i Direttori dei dipartimenti, già coinvolti nella definizione degli obiettivi del Piano Strategico, che sulla base di specifiche linee guida definiscono gli obiettivi per il personale tecnico amministrativo delle proprie strutture;
- i portatori di interessi esterni.

Rispetto a questi ultimi, tuttavia, non si ricavano evidenze circa il loro contributo diretto nella identificazione e definizione di uno o più obiettivi specifici, anche se, a pag.5 del Piano Integrato si fa riferimento agli intensi rapporti con gli stakeholder esterni invitati a partecipare alle frequenti sedute di staff convocate dal Rettore, che nella loro qualità di portatori di interessi, bisogni e aspettative, possono costituire una fonte importante di informazioni e spunti cui far corrispondere specifici obiettivi.

Il Piano prevede la possibilità di definire obiettivi operativi trasversali, che vedono il coinvolgimento di diverse strutture e per i quali, nel processo a cascata e nella loro scomposizione, sono definiti i diversi responsabili. Per ciascun obiettivo trasversale è individuato un Responsabile principale. Tra gli obiettivi trasversali sono compresi tipicamente quelli in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione, che coinvolgono trasversalmente tutte le aree dirigenziali e le strutture dipartimentali, nonché il Team Anticorruzione e Trasparenza, rappresentativo di diverse competenze e strutture dell'Ateneo.

Fra gli obiettivi trasversali assumono un significato particolarmente importante quelli relativi al miglioramento dei processi di assicurazione della qualità della didattica; come evidenziato dalla stessa ANVUR nel suo documento di feedback, le attività pianificate per il 2016 prevedono due obiettivi specificatamente connessi al sistema AVA, che tuttavia ANVUR definisce obiettivi di “ordinaria amministrazione”, mentre manca qualsiasi riferimento alla VQR e ad altri esercizi valutativi di ANVUR. Già nel Piano Integrato 2016-2018, aggiornamento 2017, a dimostrazione di quanto nel corso degli ultimi anni l'Ateneo abbia significativamente investito sui processi di assicurazione della qualità e di quanto la tematica sia diventata prioritaria, sotto l'impulso del ricostituito Presidio della Qualità sono stati individuati specifici obiettivi trasversali a livello di Ateneo, dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti, assicurando un approccio integrato alla pianificazione, come previsto da AVA 2.0, che pone al centro le tematiche relative alla qualità della didattica, ricerca e terza missione.

Le modalità di definizione degli obiettivi possono essere ricondotte al processo di definizione del Piano Integrato e sono articolate nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 dicembre 2015 che, pertanto, definisce sul piano metodologico l'intero processo di assegnazione degli obiettivi con relativi target e di valutazione del raggiungimento degli stessi per il ciclo della performance riferita all'anno 2016. Tuttavia è utile prendere in esame anche il rinnovato sistema, approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 26 gennaio 2017, sulla base del quale si articolerà il ciclo della performance relativo al 2017; il nuovo sistema modifica e completa il precedente, rendendo più esplicito il collegamento fra obiettivi strategici ed obiettivi organizzativi, nonché di gruppo, anche sulla base delle osservazioni che l'ANVUR ha proposto con il suo documento di feedback sul Piano Integrato 2016. Nel Piano Integrato al cap. 4 ove si tratta la Performance Organizzativa si specifica che gli obiettivi dell'azione amministrativa possono essere definiti strategici, di miglioramento, di consolidamento/continuità. Le Linee Guida dell'ANVUR precisano che sarebbe opportuno distinguere tra obiettivi di miglioramento, relativi ad una maggiore efficienza interna, ed obiettivi di innovazione, cosa che nel Piano non è esplicitata.

Nel Piano Integrato di gestione del Ciclo della performance per il 2016, l'Ateneo individua una performance organizzativa scaturita dagli obiettivi strategici individuati nel Piano con indicatori e target per il triennio, tale da esprimere il risultato dell'intera organizzazione, con tutte le sue articolazioni, a fronte di assegnazione di obiettivi definiti, misurandone il grado di raggiungimento. Gli obiettivi di

performance organizzativa sono stati dunque ricondotti ai singoli obiettivi strategici e assegnati dal Direttore Generale ai Dirigenti e da questi ai Responsabili delle Unità Organizzative che, sempre secondo una rigida logica a cascading, li hanno attribuiti al personale con incarichi, afferente alla relativa struttura, applicando un approccio sostanzialmente gerarchico.

Come precisato nella Relazione sulla Performance 2016 già nel Sistema di Misurazione e Valutazione della performance per il 2016 si anticipava l'intento dell'Ateneo di passare ad un sistema integrato "nel quale interagiscano, oltre agli obiettivi individuali e al comportamento organizzativo, anche obiettivi di struttura e obiettivi di gruppo, con relativi pesi indicatori e target, valutando la possibilità di assegnare specifici budget finalizzati".

Lo stesso feedback dell'ANVUR rilevava una criticità "nell'assenza di schede di obiettivi attribuiti alle unità organizzative, ivi compresa la direzione generale", auspicando che "alla logica del cascading (che definisce il Piano dal punto di vista degli obiettivi) si associasse una sorta di "ricongiunzione" degli obiettivi alle singole strutture operative (definire il Piano dal punto di vista dell'organizzazione)."

Nel processo di definizione del Piano Integrato 2016-2018 (anno 2016), così come rilevato anche dall'ANVUR nel documento di feedback già richiamato, non vengono citati riferimenti ad altri documenti ed in particolare alla Relazione sulla Performance ed alla Relazione del Nucleo di Valutazione; il mancato riferimento alla Programmazione Triennale 2016-2018 è giustificato dal fatto che il D.M. n. 635 dell'8 agosto 2016, contenente le linee di indirizzo del MIUR per il periodo 2016-2018, è stato emanato successivamente all'adozione del Piano.

Il Nucleo osserva che nella Relazione sulla Performance – anno 2016 si precisa che dal punto di vista metodologico, la Relazione è stata redatta tenendo conto anche delle indicazioni contenute nel feedback sul Piano Integrato 2016/18 e delle raccomandazioni espresse dal Nucleo di Valutazione nelle sue relazioni ed in particolare nella Relazione annuale per l'anno 2016, oltre che nel rispetto delle indicazioni fornite dall'ANVUR nelle Linee Guida.

4. Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance (organizzativa e individuale)

Condividendo la valutazione espressa dall'ANVUR nel documento di feedback, il Nucleo di Valutazione rileva che il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance relativo al ciclo 2016 si presenta ben strutturato per quanto concerne la definizione metodologica per la misurazione e valutazione della performance individuale. Il Sistema, come già osservato, non ha ancora impostato un sistema integrato nel quale gli obiettivi individuali ed i comportamenti organizzativi sono posti in correlazione con obiettivi organizzativi di struttura; in tale sistema, così come precisato nella Relazione sulla Performance 2016, il risultato di performance organizzativa è dato dalla media delle performance misurate e valutate dei singoli dipendenti afferenti a quella struttura ed è ridotto a una semplice componente della performance individuale.

Il sistema di valutazione delle performance individuali è applicato a tutto il personale sia dirigente, sia di categoria EP con incarichi di responsabilità e di categoria D con incarichi di cui rispettivamente agli articoli 75 e 91, comma 3 del CCNL. La contrattazione integrativa, in applicazione dell'art. 91 comma 1 dello stesso CCNL, ha consentito inoltre di conferire incarichi e funzioni anche al personale di categoria C e B al quale parimenti si applica lo stesso sistema di valutazione. Tutto il personale cui sono conferiti responsabilità organizzative, incarichi e funzioni, è oggetto di valutazione la performance individuale sia riguardo al raggiungimento degli obiettivi, sia riguardo ai comportamenti organizzativi con pesi

rispettivamente del 60% e del 40%. In ogni caso tutto il restante personale cui non sono conferiti incarichi o funzioni è oggetto di valutazione al 100% in relazione al comportamento organizzativo.

Il Sistema a pag. 35 definisce i requisiti ai quali gli obiettivi, i relativi indicatori e target, devono corrispondere:

- chiarezza nella descrizione dell'obiettivo
- realistica – l'obiettivo deve essere perseguibile dal responsabile al quale è assegnato, tenendo anche conto delle risorse attribuite e disponibili
- misurabilità – gli indicatori devono essere individuati in modo da consentire la misurabilità dell'effettivo livello di raggiungimento rispetto al target.

Riguardo alla misurabilità oggettiva degli obiettivi operativi in relazione ai target fissati negli allegati 2 e 3 del Piano Integrato 2016, la U.O. – Controllo di Gestione ha condotto una verifica i cui esiti, recepiti nella Relazione sulla Performance 2016 (pag. 60), hanno evidenziato che gli obiettivi per i quali è possibile procedere ad una verifica puntuale del raggiungimento del target è circoscritto ad un numero decisamente limitato a causa della natura di molti obiettivi che non si prestano ad una valutazione puramente quantitativa.

Per l'assegnazione degli obiettivi e per la loro valutazione la modalità principale è rappresentata dal colloquio individuale da cui discende la definizione dei contenuti di una scheda strutturata, predisposta nella procedura informatica UGOV-Risorse Umane, nella quale vengono esplicitati gli obiettivi ricevuti con i relativi indicatori ed i comportamenti attesi.

5. Monitoraggio e sistema informativo di supporto

Al fine di verificare lo stato di raggiungimento degli obiettivi, il Sistema prevede un monitoraggio costante degli indicatori che assume una forma più strutturata dopo il primo semestre di attività, con una valutazione analitica sul grado di raggiungimento degli obiettivi, sulla realistica fattibilità delle azioni per il loro raggiungimento, sulla opportunità di procedere ad una rimodulazione, che viene attuata nel mese di giugno.

Come precisato nella Relazione sulla Performance 2016 a pag. 61, nel mese di giugno è stata effettuata un'analitica valutazione sul grado di raggiungimento degli obiettivi, sulla realistica fattibilità delle azioni per il loro raggiungimento, sugli eventi, anche normativi, che, sopraggiunti, hanno in qualche modo influenzato la fattibilità e realistica delle azioni, su sopravvenute esigenze strategiche non preventivate. All'esito di tale analisi sono stati rimodulati alcuni obiettivi in termini di indicatore e/o target o, in altri casi, si è provveduto a sostituire l'obiettivo assegnato con obiettivi identificativi di priorità diverse. Il processo di monitoraggio ha prodotto la rimodulazione di soli 12 obiettivi sul totale di 1.307 obiettivi inizialmente assegnati.

6. Modalità di attribuzione dei giudizi al personale

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, al paragrafo 5.1 a pag. 28, prevede chiaramente una metodologia di valutazione della performance individuale, che viene gestita mediante un

sistema informatizzato per la gestione della procedura prevista dallo stesso Sistema. A seguito della valutazione gli obiettivi si intendono:

- raggiunti se l'attività è stata svolta per una percentuale almeno pari al 71% del target e pertanto il punteggio è considerato uguale al peso dell'obiettivo;
- parzialmente raggiunti se l'attività è stata svolta in una percentuale compresa tra il 31% ed il 70% del target ed il punteggio assegnato è pari alla metà del peso dell'obiettivo;
- non raggiunti se l'attività è stata svolta per una percentuale al più uguale al 30% del target ed il punteggio è in tal caso pari a zero.

La valutazione complessiva del personale con qualifica dirigenziale e del personale tecnico amministrativo cui sono assegnati obiettivi è data dalla somma delle valutazioni relative al conseguimento degli obiettivi per un massimo del 60% e delle valutazioni relative ai comportamenti organizzativi per un massimo del 40%.

Per quanto riguarda la valutazione dell'attività svolta dal Direttore Generale, il Sistema prevede che questi, con riferimento agli obiettivi tanto organizzativi, quanto individuali, coordini l'insieme degli obiettivi dirigenziali e, secondo percentuali concordate con il Rettore, consegua il proprio obiettivo in ragione del raggiungimento degli obiettivi assegnati a ciascun dirigente. La valutazione circa il raggiungimento degli obiettivi del Direttore compete al Rettore, tenuto conto della proposta di valutazione redatta dal Nucleo di Valutazione ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera e) del d.lgs. n. 150/2009.

Il sistema prevede le necessarie procedure di conciliazione dirette a risolvere i conflitti nel processo di valutazione della performance individuale. Al fine di prevenire l'insorgenza di situazioni di conflitto il processo prevede l'adozione di interventi preventivi tali da generare la più diffusa condivisione del Sistema.

7. Utilizzo dei risultati della valutazione

Conclusa la fase di valutazione della performance, la Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione redige una Relazione, quale documento consuntivo del ciclo della performance, che il Consiglio di Amministrazione approva entro il termine del 31 maggio. La Relazione acquisisce efficacia solo a seguito della sua validazione che il Nucleo di Valutazione, nella sua qualità di Organismo Indipendente di Valutazione, approva ai sensi dell'art. 14, comma 4, lettera c) del d.lgs. n. 150/2009, entro il 30 giugno. Ogni responsabile provvede a compilare nella piattaforma informatica appositamente predisposta e a condividere con gli interessati; conclusa la fase di valutazione, dalla procedura viene estrapolato un elaborato finale con i punteggi conseguiti. Tali risultati, coerentemente ai criteri stabiliti in sede di contrattazione integrativa, determinano la corresponsione della retribuzione di risultato, di una quota pari ad un terzo dell'indennità di responsabilità e della quota spettante dell'indennità per incentivare la produttività e il miglioramento dei servizi.

8. Descrizione delle modalità del monitoraggio dell'OIV

Nel corso del 2016 il Nucleo ha svolto la sua generale attività di monitoraggio, principalmente attraverso la redazione di relazioni e pareri che ha espresso riguardo i diversi ambiti di attività dell'Ateneo (didattica,

ricerca, gestione amministrativa, contratti di insegnamento, trasparenza e anticorruzione). In particolare, per il monitoraggio soprattutto di quanto disposto dal d.lgs. 33/2013, così come modificato ed integrato dal d.lgs. n. 97/2016, ma anche in ordine a quanto disposto dal d.lgs. 150/2009, il Nucleo ha adottato strumenti e metodologie disposti dalla CiVIT prima e da ANAC in seguito, interagendo con le diverse strutture amministrative interessate e, come detto, con il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, con il supporto costante della Direzione Generale, della Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione, delle Aree Dirigenziali. La presenza della Coordinatrice del Nucleo di Valutazione nella Commissione Monitoraggio, Qualità e Valutazione ha consentito di seguire tutte le fasi del processo di elaborazione ed attuazione degli strumenti di programmazione, con riferimento particolare allo stesso Piano Integrato ed al Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, provvedendo a stimolare ulteriormente il processo di autovalutazione a tutti i livelli.

9. Punti di attenzione

Il Nucleo di Valutazione, a seguito di quanto sopra esposto, prendendo in esame anche la propria relazione redatta ed approvata con riferimento al ciclo della performance dell'anno precedente, individua i seguenti aspetti da considerare per un miglioramento del funzionamento complessivo del sistema, mettendone in luce punti di forza e di debolezza ed aree di miglioramento. A tale proposito il Nucleo di Valutazione prende un iniziale spunto da quanto espresso dall'ANVUR nella relazione di feedback sul Piano Integrato 2016 e da quanto espresso nella stessa Relazione sulla Performance – anno 2016 già approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 maggio 2017, rispettando la scadenza prevista nello stesso Piano.

Punti di forza

- il Piano Integrato si presenta sintetico ed i suoi contenuti risultano sufficientemente chiari, sebbene non risultino presenti chiari riferimenti alle politiche per la qualità, al sistema AVA ed alla VQR.
- Autovalutazione: il Capitolo 8 della Relazione sulla Performance, partendo dall'analisi e dall'autovalutazione dei risultati conseguiti, è dedicato alla identificazione di criticità ed alla individuazione di possibili aree di miglioramento.
- Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance è ben strutturato per quanto riguarda la metodologia di misurazione e valutazione della performance individuale; a tale proposito, il Nucleo di Valutazione segnala quanto espresso a pag. 43 della Relazione sulla Performance – anno 2016, ove si precisa che l'Ateneo nel 2017 ha avviato un nuovo sistema integrato di valutazione e misurazione della performance articolato sulla performance organizzativa, di gruppo e individuale, nonché sul comportamento organizzativo atteso, rafforzando “la valutazione della performance organizzativa, legata alle strutture, la quale opera nel nuovo sistema, con i medesimi criteri di misurazione, fondati su più specifici ed analitici obiettivi di struttura organizzativa, misurabili sulla base di target ed indicatori dedicati.” La revisione del Sistema dovrebbe migliorare la gestione complessiva del ciclo della performance, dando avvio al superamento di una criticità già riscontrata dalla stessa ANVUR.
- Nella gestione delle diverse fasi del ciclo della Performance e della sua integrazione con gli altri strumenti di programmazione relativi a trasparenza ed anticorruzione e alla programmazione finanziaria, si rileva positivamente il ruolo della Commissione Monitoraggio Qualità e Valutazione, che vede una integrazione della componente politica con quella gestionale propriamente amministrativa e la partecipazione attiva anche della componente accademica. Si

segnala come buona prassi, evidenziata dall'ANVUR nel documento di feedback, la partecipazione attiva anche del personale docente al processo di gestione del ciclo della performance. Essa si concretizza principalmente nell'azione dei circa 60 docenti delegati del Rettore, che in stretto collegamento con i responsabili delle Unità Organizzative, partecipano alla fase di definizione del Piano, all'assegnazione degli obiettivi e valutazione dei risultati. Importante anche la presenza in seno alla Commissione delle Coordinatrici del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità le quali, nell'esercizio dei rispettivi ruoli, seguono le diverse fasi di costruzione e di attuazione del ciclo della performance.

- Ancorché dalla documentazione esaminata non si ricavino evidenze chiare di come essi si traducano nella definizione di specifici obiettivi strategici o in ogni caso di obiettivi operativi coerenti con la visione strategica dell'Ateneo, il Nucleo di Valutazione esprime apprezzamento per la sussistenza di frequenti e regolari rapporti con gli stakeholder esterni, in particolare nelle numerose riunioni di staff, alle quali è invitata la Coordinatrice del Nucleo; tuttavia rileva l'opportunità che emerga più chiaramente l'efficacia di tali rapporti in relazione alla definizione degli obiettivi e che i rappresentanti degli studenti siano più attivamente coinvolti in questo processo.
- La Relazione sulla Performance – anno 2016 dedica un capitolo (cap. 5) alle politiche che l'Ateneo ha adottato per promuovere il benessere organizzativo e le pari opportunità, in collaborazione con il delegato per il “Miglioramento della qualità della vita dei dipendenti e dei rispettivi nuclei familiari”, il quale ha accolto favorevolmente le raccomandazioni del Nucleo di Valutazione al riguardo, dando così impulso a progetti per il miglioramento che hanno interessato le diverse aree dell'amministrazione centrale e le strutture decentrate. Il Nucleo valuta positivamente gli interventi adottati e suggerisce di proseguire nella direzione già intrapresa dal 2013, con la periodica rilevazione dei giudizi del personale tecnico-amministrativo sul benessere organizzativo e sul sistema di misurazione e valutazione della performance, con l'obiettivo di acquisire informazioni utili per attivare adeguate azioni di miglioramento.
- Tra i punti di forza rientrano anche le attività che l'Ateneo svolge nel quadro del progetto Good Practice, nel cui contesto, nell'ambito di uno specifico laboratorio, sono state condotte: un'analisi dell'evoluzione del piano della performance in termini di indicatori strategici e di come viene strutturato il sistema di valutazione, una analisi della struttura del processo di programmazione integrata (definizione della strategia, programmazione finanziaria, sistema di indicatori e di reporting), una analisi delle modalità con cui viene concepita ed attuata la gestione del rischio.

Punti di debolezza - Aree di miglioramento

- Il Nucleo di Valutazione aveva riscontrato, a conclusione della relazione riferita al ciclo della performance dell'anno 2015, un lieve miglioramento rispetto all'anno precedente, del grado di differenziazione sia per le valutazioni relative al raggiungimento degli obiettivi, sia per quelle relative ai comportamenti. I risultati della performance dell'anno 2016 (pag. 44 della Relazione sulla Performance), espressi in forma aggregata, sia per gli aspetti relativi al raggiungimento degli obiettivi, sia per quelli relativi ai comportamenti organizzativi, appaiono ancora molto concentrati sui livelli massimi, tuttavia per quanto riguarda l'Amministrazione Centrale presentano, rispetto al precedente ciclo di valutazione, un ulteriore ma lieve miglioramento nel grado di differenziazione ed una leggera riduzione del punteggio medio. Si dimostra in tal modo da un lato una tendenza al miglioramento nel processo di individuazione degli obiettivi e di definizione dei relativi target, dall'altro una migliore propensione dei valutatori alla misurazione puntuale del livello di raggiungimento degli obiettivi. Al contrario (sempre riguardo all'Amministrazione Centrale) aumenta il valore medio dei punteggi per i comportamenti organizzativi accompagnata

da un ridotto grado di differenziazione. Ancora più ridotto è il grado di differenziazione dei risultati per le strutture dipartimentali, con punteggi che si attestano mediamente a livelli prossimi al 100%. Pertanto, pur riscontrando alcune situazioni nelle quali i giudizi appaiono articolati, tuttavia il generale livello di differenziazione degli stessi, soprattutto per le strutture decentrate, non è ancora sufficiente ad attestare l'adozione ed attuazione di un sistema di definizione degli obiettivi e dei relativi target e di un sistema di misurazione e di valutazione pienamente efficace; il Nucleo raccomanda che l'Ateneo proceda con sempre maggiore incisività nella direzione già intrapresa verso il miglioramento complessivo del processo.

- Il Nucleo ritiene eccessivo il numero di obiettivi individuali, che si traducono sostanzialmente in attività ordinarie; molti obiettivi sono associati a target la cui valutazione risulta puramente qualitativa, essendo determinati prevalentemente sulla base del completamento di attività; tale aspetto può rappresentare una ragione della differenziazione delle valutazioni ancora insufficiente. Si rileva inoltre una carenza di correlazione tra gli obiettivi individuali ed obiettivi organizzativi il cui legame deve essere reso più esplicito.
- Pur se si ha evidenza di chiari riferimenti alla contabilità ed al bilancio, non è ancora in atto una effettiva integrazione tra performance e ciclo di programmazione economico-finanziaria. Gli obiettivi e gli stanziamenti di bilancio per la loro sostenibilità non sono ancora precisamente correlati ed agganciati. L'implementazione di un sistema di controllo di gestione, di un sistema di contabilità analitica e la definizione di indici e driver specifici, secondo la prospettiva delineata dagli Organi di Governo, dovrebbero consentire una maggiore integrazione tra il ciclo della performance e le misurazioni contabili. In particolare, la misurazione e il costante monitoraggio delle risorse utilizzate e i risultati programmati, attesi e realizzati, potrà consentire, in caso di criticità riscontrate, di attivare tempestivamente le eventuali azioni correttive. Il Nucleo di Valutazione prende atto di tale impegno e si riserva di valutare l'efficacia delle azioni adottate nel corso del ciclo della performance già avviatosi relativo all'anno 2017.
- Nella Relazione sulla Performance – anno 2016 tra i punti di debolezza si segnala un limite delle strategie di Ateneo che paiono più orientate verso i risultati che verso gli effetti prodotti dal conseguimento degli stessi. Un maggiore spostamento del baricentro del processo verso tali effetti rappresenta l'abbandono di una logica adempimentale a favore di una logica di gestione sempre più orientata al miglioramento dei servizi offerti.
- Nella relazione relativa al ciclo della performance 2015 il Nucleo aveva auspicato l'introduzione di un sistema per la rilevazione della customer satisfaction che tuttavia non è stata sufficientemente sviluppata, così come precisato nella stessa Relazione sulla Performance 2016 tra i punti di debolezza. La partecipazione al progetto Good Practice ha dato modo di rilevare il grado di soddisfazione espresso dagli studenti, dal personale tecnico amministrativo, da docenti, assegnisti e ricercatori rispetto ad un determinato numero di servizi erogati, per verificare la corrispondenza del livello di efficacia così rilevato con il grado di efficienza nella gestione dei servizi stessi. Tale esperienza certamente rappresenta un utile contributo, ma comunque insufficiente e tale da non costituire un sistema organico di rilevazione di efficacia degli outcome. Il Nucleo sottolinea l'opportunità di prevedere modalità sistematiche di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, sia interna sia esterna, rispetto ai servizi erogati, che deve costituire un elemento importante sia nella fase di definizione degli obiettivi, sia nella fase di valutazione e rendicontazione sul raggiungimento degli stessi. Il feedback da parte degli utenti può rappresentare la leva che consente di spostare la strategia dell'Ateneo maggiormente verso gli effetti prodotti dal conseguimento dei risultati della performance.
- Nel documento di feedback sul Piano integrato 2016 l'ANVUR segnala l'assenza di obiettivi di miglioramento dell'Assicurazione della Qualità; sotto questo aspetto occorre evidenziare che dal 1° gennaio 2017 l'Ateneo, coerentemente a quanto dettato dalla revisione statutaria conclusasi nel

dicembre 2015, si presenta con un nuovo assetto negli organi e nei vertici amministrativi, con il rinnovo dell'incarico del Direttore Generale, le nomine dei vertici dirigenziali, le nuove rappresentanze del personale negli organi accademici, l'avvio dei nuovi nove Dipartimenti in luogo dei precedenti diciotto e la conseguente riorganizzazione del personale in servizio e la ricostituzione del Presidio della Qualità. Con delibera del 27 aprile 2017 il Consiglio di Amministrazione ha approvato un aggiornamento per il 2017 al Piano Integrato 2016-2018 introducendo con gli allegati 2 bis) e 3 bis) "Obiettivi operativi di Assicurazione della Qualità di Area Dirigenziale, Rettorato e Direzione Generale per l'anno 2017" ed "Obiettivi operativi di Assicurazione della Qualità di Dipartimento per l'anno 2017". Tali obiettivi fanno riferimento al documento denominato "Politica della Qualità di Ateneo" e al nuovo documento denominato "Architettura del Sistema di Assicurazione della Qualità".

Il Nucleo di Valutazione conclude esprimendo un giudizio complessivamente positivo ed evidenzia quanto il sistema, dopo la prima esperienza del ciclo 2013-2015, con l'avvio del ciclo 2016-2018 sia gradualmente maturato, anche grazie allo stimolo dell'ANVUR, che con l'emanazione delle Linee Guida ha indirizzato gli atenei al superamento della logica puramente adempimentale ed all'adozione di un approccio più orientato alla integrazione ed alla semplificazione. Tuttavia pone l'attenzione sui punti di debolezza e sulle aree di miglioramento rispetto ai quali i primi riscontri potranno essere rilevati nel corso di attuazione del ciclo della Performance 2017.

Terza Sezione – Raccomandazioni e Suggerimenti

Prima di concludere con la parte relativa alle raccomandazioni ed i suggerimenti del Nucleo di Valutazione conseguenti agli esiti delle verifiche ed analisi condotte per la redazione della relazione 2017, vengono presi in esame gli stessi punti della relazione 2016 e verificati gli interventi che hanno prodotto effetti per il miglioramento rispetto alle criticità evidenziate. L'analisi, specie per gli aspetti riguardanti l'ambito della didattica, è stata condotta con il contributo della Unità Organizzativa Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità.

Efficacia dell'orientamento

Si raccomanda un più attento monitoraggio della stesura dei regolamenti didattici dei CdS in modo che tutti raggiungano uno standard accettabile nel fornire informazioni adeguatamente dettagliate.

L'art. 20, comma 3, del Regolamento Didattico di Ateneo, emanato di recente con DRD n. 1417 del 30 giugno 2017, ha definito una serie di elementi comuni, in parte già previsti dalla normativa in vigore, che i regolamenti didattici dei corsi di studio devono obbligatoriamente contemplare, anche al fine di migliorare la trasparenza e la comparabilità dell'offerta formativa; tali elementi vengono indicati di seguito:

- a) per la laurea, le conoscenze richieste per l'accesso, le modalità di verifica, nonché le modalità di assolvimento degli obblighi formativi aggiuntivi entro il primo anno di corso;
- b) per la laurea magistrale, i requisiti curriculari e l'adeguatezza della preparazione personale;
- c) gli obiettivi formativi specifici, includendo un quadro delle conoscenze e delle competenze e abilità da acquisire e indicando i profili professionali di riferimento;
- d) gli eventuali curricula offerti agli studenti, e le regole di presentazione, ove necessario, dei piani di studio individuali;

- e) l'elenco degli insegnamenti con l'indicazione dei settori scientifico-disciplinari di riferimento e l'eventuale articolazione in moduli;
- f) i crediti assegnati ad ogni insegnamento e le eventuali propedeuticità;
- g) la tipologia delle forme di didattica adottate, anche con sistemi a distanza (e-learning) e blended, e le modalità della verifica della conoscenza;
- h) le altre attività formative previste e i relativi crediti;
- i) le modalità di verifica della conoscenza delle lingue straniere e i relativi crediti;
- j) le modalità di verifica di altre competenze richieste e i relativi crediti;
- k) le modalità di verifica dei risultati degli stages, dei tirocini e dei periodi di studio all'estero e i relativi crediti;
- l) le caratteristiche della prova finale, i crediti assegnati per la preparazione della prova medesima;
- m) le altre disposizioni su eventuali obblighi degli studenti;
- n) le modalità per l'eventuale trasferimento da altri corsi di studio;
- o) le forme di verifica di crediti acquisiti e gli esami integrativi da sostenere su singoli insegnamenti qualora non siano corrispondenti ai contenuti culturali e professionali.

A norma dell'art. 44, comma 2, del medesimo Regolamento Didattico di Ateneo, i Consigli di Corso di Studio sono tenuti ad uniformarsi entro il 31 ottobre 2017, prima dell'inizio ufficiale dell'anno accademico 2017/2018.

Si raccomanda inoltre di monitorare che tutti i regolamenti didattici dei CdS siano di facile reperimento evitando che si verificano situazioni frustranti nel percorso di individuazione di dati ed informazioni.

La riorganizzazione dei siti web dei corsi di studio, avviata in vista dell'anno accademico 2017/2018, prevede che ogni corso di studio pubblichi il regolamento didattico all'interno della sezione denominata "Il corso"; il Dipartimento di Discipline Umanistiche, Sociali e delle Imprese Culturali ha avviato la sperimentazione, facendo da apripista per gli altri Dipartimenti, che si stanno gradualmente adeguando. L'attività è costantemente monitorata dal Presidio della Qualità di Ateneo.

Si raccomanda di far sì che tutti i CdS indicino chiaramente le modalità della verifica del livello di preparazione, eventuali attività propedeutiche, le modalità del recupero e le conseguenze in caso di mancato recupero.

I vigenti regolamenti didattici dei corsi di studio contemplano obbligatoriamente, in tema di conoscenze richieste per l'accesso, le modalità di verifica della personale preparazione, eventuali attività propedeutiche, le modalità del recupero e le conseguenze in caso di mancato recupero.

Tuttavia il CUN, in sede di parere sugli ordinamenti didattici dei corsi di studio modificati dall'Ateneo di Parma per l'anno accademico 2017/2018, ha provveduto ad avanzare specifici suggerimenti ai quali i corsi di studio interessati (indicativamente una decina) si sono adeguati nei tempi previsti; allo stato attuale, i corsi di studio coinvolti stanno recependo, a livello di regolamento didattico, le modifiche già apportate ai relativi ordinamenti didattici.

Si raccomanda infine di fare in modo che il Quadro A3 della SUA-CDS contenga informazioni dettagliate oppure rimandi a un documento esauriente.

I regolamenti didattici devono essere pubblici e resi fruibili in modo diretto dai diversi portatori di interessi ed in primo luogo dagli studenti, devono emergere chiaramente le modalità di verifica dei requisiti di accesso che devono essere definite in modo sufficiente, devono altresì essere esplicitate chiaramente le attività propedeutiche.

Il quadro A3 delle SUA-CdS, a partire dall'anno accademico 2016/2017, è stato suddiviso in due sottoquadri, A3.a e A3.b. Il sottoquadro A3.a, chiamato "Conoscenze richieste per l'accesso", comprende

la parte relativa all'ordinamento: titoli di studio, conoscenze richieste per l'accesso e richiamo (anche solo sommario) della verifica della preparazione iniziale e dell'assegnazione degli obblighi formativi aggiuntivi.

Il sottoquadro A3.b, chiamato "Modalità di ammissione", comprende invece la parte relativa al regolamento del corso di studio: modalità di verifica del possesso delle conoscenze iniziali, modalità di ammissione al corso in caso di corso a numero programmato, tipologia e modalità di assegnazione e di soddisfacimento degli obblighi formativi aggiuntivi. Modifiche a questo sottoquadro non costituiscono modifiche di ordinamento, purché quanto indicato sia coerente con il contenuto del sottoquadro A3.a (e con il resto dell'ordinamento). Modifiche effettuate al sottoquadro A3.a, invece, costituiscono modifica di ordinamento didattico.

Tutti i corsi di studio che hanno avanzato proposte di modifica del quadro ordinamentale A3.a per l'anno accademico 2017/2018 hanno avuto, in alcuni casi previo adeguamento, un parere positivo da parte del CUN.

Relativamente al quadro A3.b, la U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità ha provveduto ad esaminare l'adeguatezza dei testi per tutti i corsi di studio, verificando in particolare:

- per i Corsi di Laurea:
 - come sono disciplinate la verifica delle conoscenze all'ingresso e le modalità di "recupero" delle eventuali insufficienze;
 - che siano riportate le eventuali attività formative propedeutiche finalizzate al possesso di tali conoscenze da parte degli studenti in ingresso;
- per i Corsi di Laurea Magistrale:
 - che siano riportati i requisiti curriculari e la preparazione personale richiesti per l'accesso alla laurea magistrale;
 - che siano riportate le modalità di verifica dell'adeguatezza della preparazione personale;
 - se sono previsti dispositivi atti a favorire la provenienza da più Lauree o da diversi Atenei.

Dall'esame dei questionari sull'opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche, emerge in particolare un dato relativo alla bassa percentuale di studenti che dichiarano adeguate le proprie conoscenze iniziali per affrontare il proprio Corso di Studi. Al fine di comprendere se tale livello di insoddisfazione derivi dalla preparazione conseguita presso la scuola superiore di provenienza o se invece derivi dalla preparazione maturata dagli studenti in ambito universitario, il Nucleo suggerisce di distinguere il dato relativo agli studenti che si iscrivono al primo anno di corso di una laurea triennale o a ciclo unico, da quello relativo agli studenti che si iscrivono agli anni successivi o ad un corso di laurea magistrale

Il Presidio della Qualità di Ateneo, in collaborazione con l'Area Dirigenziale Sistemi Informativi e il Controllo di Gestione, sta lavorando affinché i questionari dell'anno accademico 2017/2018 siano conformi nei contenuti e nelle modalità di erogazione alle indicazioni espresse nelle Linee guida per l'accreditamento periodico, anche relativamente alla gestione delle informazioni riguardanti le conoscenze iniziali degli studenti.

Opinione studenti - schede 2 e 4

Il Nucleo segnala la necessità di procedere quanto prima all'attivazione dei questionari ANVUR 2 e 4 di cui all'allegato IX del documento Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano al fine di consentire di acquisire l'opinione degli studenti anche rispetto ad aule, attrezzature e servizi di supporto e rispetto alle prove d'esame. Tale esigenza appare ancora più necessaria dal momento che, da quanto rilevato dall'opinione dei laureati raccolta da Alma Laurea, il giudizio medio sull'adeguatezza delle aule e delle postazioni informatiche appare meno favorevole nell'indagine 2015 rispetto a quella dell'anno precedente. Il Nucleo è consapevole degli interventi che sono stati attuati al fine di rendere sempre migliori i servizi offerti agli studenti anche riguardo alle aule e alle postazioni informatiche, le quali però richiedono

una puntuale e precisa opera di manutenzione e monitoraggio. Proprio in ragione di tale consapevolezza il NdV ritiene importante un riscontro da parte degli studenti che frequentano i corsi, più ancora di quelli, pur significativi, espressi dai laureati che hanno concluso la propria esperienza universitaria.

L'ANVUR sta attualmente svolgendo un'attività di revisione dei questionari rispetto ai modelli AVA 2013 attualmente in vigore, prevedendo un possibile accorpamento di alcuni e una revisione dei loro contenuti. Gli Atenei potranno integrare autonomamente schede e/o quesiti ulteriori, i cui dati non verranno in ogni caso acquisiti da ANVUR né usati per la costruzione di indicatori. Inoltre, obiettivo dell'Agenzia è quello di organizzare una raccolta centralizzata dei dati a livello di corso di studio, definendo di conseguenza modalità e piattaforme, al fine del calcolo di indicatori sintetici che andranno a integrare l'elenco degli indicatori di valutazione periodica e di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio, come previsto dall'Allegato E del DM 987/2016. A tale proposito, è prevista la pubblicazione di un documento ANVUR relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e tempistiche di rilevazione.

In ogni caso, il modello attualmente utilizzato dall'Ateneo di Parma non è pienamente conforme al modello AVA. Il Presidio della Qualità di Ateneo, in collaborazione con l'Area Dirigenziale Sistemi Informativi e il Controllo di Gestione, sta lavorando affinché i questionari dell'anno accademico 2017/2018 siano conformi ad esso.

Valutazione dell'apprendimento

Una prima raccomandazione riguarda la opportunità di attuare in Ateneo un programma di formazione in ambito docimologico, ossia in quell'ambito della pedagogia che si occupa dello studio dei metodi di valutazione negli esami, con l'intento di eliminare per quanto possibile l'elemento soggettivo del giudizio nelle prove di esame.

Il Presidio della Qualità di Ateneo ha predisposto specifiche linee guida per la costruzione della scheda insegnamento (Syllabus) e per la progettazione formativa; tali linee guida, recentemente diffuse a tutto il personale docente, contemplano, anche con esempi pratici, le modalità di verifica dell'apprendimento, prendendo in considerazione tre tipologie di valutazione: sommativa (raggiungimento degli obiettivi formativi, valutati a fine percorso), diagnostica (valutazione del possesso dei prerequisiti minimi) e formativa (nella fase intermedia).

Inoltre, sempre in merito alla tematica in oggetto, si sottolinea la nomina del Gruppo di Lavoro per lo sviluppo dell'insegnamento universitario, di cui al DRD n. 860 del 4 aprile 2016, che ha organizzato una serie di seminari rivolti a tutti i docenti dell'Ateneo dal titolo "Riflettere sull'insegnamento, valutare all'università: culture e tecniche" e "Competenze, curricula accademici, valutazione - Idee e proposte per il miglioramento della didattica universitaria". Tali seminari hanno offerto spunti di riflessione per operare come docenti, sia in direzione culturale sia pratico-operativa, con maggior consapevolezza e con strumenti più efficaci. Le iniziative sono state finalizzate a favorire l'azione dell'Ateneo nell'ambito delle politiche di assicurazione della qualità a tutti i livelli, con particolare riferimento alla qualità della formazione con focus rivolto alle competenze nella didattica e agli aspetti pedagogici dell'insegnamento universitario, ivi compresa la gestione del rapporto con gli studenti.

Domanda di formazione esterna

Nella valutazione rispetto a come l'Ateneo si accerta che ogni CdS disponga di efficaci ricognizioni della domanda di formazione esterna e di come ne tenga conto in sede di progettazione del piano degli studi con riferimenti a opportunità professionali ben definite, il Nucleo richiama la relazione 2014 del PQA ove si sottolineava la mancanza di un documento sulla "Ricognizione della domanda di formazione" e si sottolineava inoltre il fatto che "Occorre migliorare i processi di consultazione delle parti interessate da parte dei CdS e migliorare la raccolta di feedback dai datori di lavoro sia sugli studenti assunti sia su quelli impegnati in stage e tirocini".

Rispetto a tale punto il Nucleo rileva come l'Ateneo abbia fatto sue le linee guida ANVUR per la progettazione dei nuovi corsi e, in particolare, la necessità in esse indicata di consultare gli "stakeholder" durante tutto il processo di creazione di nuovi corsi; ciò in particolare è stato riscontrato quando il Nucleo si è occupato della valutazione delle proposte di nuovi corsi che l'Ateneo inaugurerà nell'a.a. 2016-17, rilevando in tale occasione come i proponenti avessero di fatto seguito questa metodologia.

Tuttavia il Nucleo sottolinea la necessità di mettere in atto modalità di monitoraggio più accurate e puntuali del rapporto tra i CdS e i portatori d'interesse, nonché modalità di raccolta di feedback dai datori di lavoro sugli studenti in tirocinio/ stage oppure dei laureati assunti presso le loro aziende.

Si suggerisce altresì di considerare l'opportunità di redigere un manuale d'ateneo sulla progettazione e realizzazione di corsi di studio e relativi servizi di supporto, e di individuare una struttura d'Ateneo facente capo ad un delegato o ad altro soggetto anche collegiale deputata ai rapporti con gli enti pubblici e privati portatori d'interesse.

L'istituzione dei Comitati di Indirizzo nasce dalla necessità degli Atenei di progettare corsi di studio coerenti con la domanda di formazione individuata dalle parti interessate esterne con lo scopo di favorire l'incontro fra domanda e offerta formativa, misurando e adeguando i curricula alle concrete esigenze culturali e produttive del territorio. Le Linee guida ANVUR evidenziano come la progettazione dei corsi di studio debba coinvolgere gli studenti e gli interlocutori esterni più appropriati al carattere e agli obiettivi del corso. Fra gli interlocutori esterni rientrano tutti gli attori e le organizzazioni e istituzioni potenzialmente interessate al profilo culturale e professionale dei laureati disegnato dal Corso di Studio.

In tale contesto, il Presidio della Qualità di Ateneo ha predisposto specifiche linee guida per il funzionamento dei Comitati di Indirizzo e per la consultazione delle Parti Interessate, a valle della Rettorale prot. 28538 del 14 febbraio 2017 con cui si è prevista l'attivazione, per ogni Dipartimento, di almeno un Comitato di Indirizzo.

Le linee guida prevedono che, in fase di progettazione iniziale e successivo aggiornamento, il corso di studio debba assicurare un'approfondita analisi delle esigenze e delle potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, consultando sistematicamente le principali parti interessate sia direttamente, sia attraverso l'utilizzo di studi di settore. In particolare, il corso di studio deve assicurare la creazione di un luogo di riflessione (Comitato di Indirizzo), coerente con i profili culturali in uscita, che rifletta, approfondisca e fornisca elementi in merito alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati.

Il Comitato di Indirizzo, quindi, assume un ruolo fondamentale sia in fase progettuale che in fase di aggiornamento dei percorsi formativi, assicurando un costante collegamento con il mondo imprenditoriale e del lavoro, al fine di valutare l'andamento dei Corsi di Studio, di elaborare proposte di definizione e progettazione dell'offerta formativa e degli obiettivi di apprendimento, promuovendo i contatti per eventuali tirocini formativi degli studenti presso aziende ed enti.

Per quanto riguarda le modalità di raccolta di feedback dai datori di lavoro sugli studenti in tirocinio/ stage oppure dei laureati assunti presso le loro aziende, il Presidio della Qualità di Ateneo sta predisponendo specifici questionari per la valutazione dell'esperienza di tirocinio, che prevede la compilazione a cura dello studente tirocinante, da effettuarsi prima della consegna della documentazione di chiusura delle attività di tirocinio, nonché per la valutazione del tirocinante ospitato da parte dell'azienda.

Il manuale d'ateneo sulla progettazione e realizzazione di corsi di studio può essere rappresentato dalle attuali note procedurali per la compilazione della SUA-CdS, redatte ed aggiornate annualmente dalla U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, che contengono numerosi passaggi inerenti la progettazione e l'istituzione dei nuovi corsi di studio, in ottemperanza alle linee guida per l'accreditamento iniziale dei corsi di studio predisposte da Anvur.

Comunicazione dell'informazione

Rispetto a tale punto, ove si vuole verificare se e come l'Ateneo rende pubbliche e facilmente accessibili le informazioni relative agli obiettivi della formazione contenute nella sezione A della SUA-CdS, il Nucleo di Valutazione rileva come per molti Corsi di Studio i siti web presentino svariati problemi di accessibilità e difficoltà di consultazione; in particolare, non è sempre agevole (o possibile) consultare i regolamenti didattici dei CdS. Pertanto si suggerisce di procedere nella direzione di rendere i contenuti più facilmente accessibili, in primo luogo agli studenti, e di rendere più uniforme la loro modalità di presentazione entro le pagine web dei singoli Corsi di Studio.

La riorganizzazione in atto dei siti web dei corsi di studio, precedentemente citata, intende dare una risposta concreta ai suggerimenti del Nucleo.

Soggetti responsabili della progettazione e della gestione dei CdS

Per quanto riguarda la chiara definizione di quali sono i soggetti responsabili della progettazione e gestione dei CdS e dei soggetti che intervengono nel processo di AQ, in talune situazioni si rileva la difficoltà a garantire continuità nella composizione delle CPDS soprattutto per la parte relativa alla rappresentanza studentesca. Questo ultimo aspetto avvalorava ancora una volta una delle raccomandazioni che il Nucleo ha espresso nella sua precedente relazione annuale.

Pur evidenziando un crescente livello di maturazione e di acquisizione dei principi dell'AQ da parte dei diversi attori e delle CPDS stesse, tuttavia, come emerso anche nel corso di un audit, si rileva che le CPDS operano in modo talora disomogeneo; si segnala pertanto la necessità di definire precise linee guida che disciplinino l'azione da esse svolta. In aggiunta potrebbe essere utile istituire Commissioni Paritetiche anche per i corsi Interateneo. In tal senso si esprime l'indirizzo di procedere a definire linee guida o un Regolamento più generale per tutti gli attori che intervengono nel processo di AQ come individuati nel Modello. Le linee guida potrebbero essere oggetto di un approfondito percorso formativo che consenta di rendere effettiva la loro efficace applicazione.

Con Rett. prot. n. 28538 del 14 febbraio 2017 sono stati definiti i seguenti aspetti principali legati alla Commissione Paritetica Docenti Studenti:

è prevista una CPDS per ciascun Dipartimento. La Commissione Paritetica Docenti Studenti è nominata dal Consiglio di Dipartimento. La componente studentesca è individuata dai rappresentanti degli studenti eletti nel Consiglio di Dipartimento. È composta da un docente di ruolo e da uno studente per ciascun corso di studio afferente al Dipartimento. La CPDS, ove ritenuto necessario, può essere suddivisa in sottocommissioni. È presieduta da uno dei docenti di ruolo. La componente docente resta in carica per un triennio solare, con possibilità di rinomina, mentre la componente studentesca viene rinnovata ogni biennio.

Il Presidio della Qualità di Ateneo ha successivamente predisposto specifiche linee guida per la stesura delle relazioni annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, che nell'attuale contesto normativo si configura come l'attività principale delle CPDS.

Partecipazione degli studenti

Per quanto riguarda la partecipazione attiva degli studenti nel processo di AQ di Ateneo e dei singoli Corsi di Studio, in generale non si riscontrano situazioni particolarmente critiche, tuttavia è necessario adottare misure correttive più incisive ai fini di una maggiore sensibilizzazione degli studenti e di una loro più efficace partecipazione agli organi di Ateneo. Al contempo è necessario che l'Università, parallelamente e non solo dopo le azioni per aumentare la consapevolezza da parte degli studenti, dia chiara prova di considerare sia a livello formale che con atti concreti gli apporti dei rappresentanti degli studenti.

Il Presidio della Qualità di Ateneo sta mettendo in campo alcune iniziative volte a coinvolgere maggiormente gli studenti nell'ambito del sistema di gestione AQ; in particolare, insieme al Dipartimento

di Scienze Economiche e Aziendali, si intende avviare una sperimentazione, ancora da definire, mediante l'utilizzo della piattaforma Elly.

Raccomandazioni e suggerimenti

In questa sezione della relazione il Nucleo, sulla base delle valutazioni esposte precedentemente, raccoglie le raccomandazioni operative ed i suggerimenti, che rivolge agli Organi di Governo ed ai diversi soggetti che più direttamente intervengono nel processo di AQ dell'Ateneo di Parma, utili a delineare prospettive di miglioramento dell'intero sistema.

Le raccomandazioni ed i suggerimenti non possono trascurare di considerare la particolare fase che l'Ateneo sta attraversando, già in parte richiamata nel commento alla prima parte della prima sezione della relazione, dedicata al sistema di AQ a livello di Ateneo; lo Statuto è stato aggiornato nel mese di settembre del 2016 e nel 2017 è stata ridelineata la struttura organizzativa dei dipartimenti ridotti a nove rispetto ai diciotto preesistenti. Lo stesso Nucleo di Valutazione, con decreto del Rettore del 22 dicembre 2016, è stato rinnovato nella sua composizione ed il Presidio della Qualità di Ateneo è stato ricostituito con decreto del Rettore del 6 marzo 2017. Parallelamente anche la struttura organizzativa dell'amministrazione ha visto nel 2017 il completamento di un processo di riorganizzazione complessiva avviatosi nel 2015. Da ultimo, e con effetti decisamente non marginali, le dimissioni del Rettore nel giugno del 2017 hanno contribuito a delineare un quadro ancora oggi in evoluzione (il nuovo Rettore entrerà in carica presumibilmente al 1 novembre 2017), rispetto al quale si pone l'opportunità di attendere la necessaria stabilizzazione.

Tali ragioni hanno indotto il Nucleo di Valutazione a non limitare, in questa relazione, l'oggetto della propria analisi all'anno 2016, ma a considerare anche aspetti, provvedimenti, mutamenti che sono intervenuti nel 2017, anche in ragione dei termini temporali dettati dalle linee guida per la sua redazione conclusiva. Oltre a tali motivazioni il Nucleo osserva che la natura articolata dei processi che costituiscono il sistema di AQ dell'Ateneo e la necessità di monitorarne la continua evoluzione, rendono poco significativa una analisi strettamente vincolata alle singole annualità e più incisiva, al contrario, una valutazione dello stato di fatto. La prospettiva futura, anche in considerazione dei rilevanti mutamenti che si sono succeduti a cavallo tra il 2016 ed il 2017, sarà quella di monitorare l'efficacia di tutte le innovazioni introdotte e di renderne conto nelle relazioni che il Nucleo produrrà il prossimo anno e negli anni successivi.

Dalle analisi e dalle valutazioni espresse nelle precedenti sezioni dedicate al Sistema di AQ a livello di Ateneo e di CdS, al processo di rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi ed alla valutazione della performance, si riportano di seguito gli aspetti che il Nucleo di Valutazione vuole porre in maggiore evidenza ed in relazione ai quali proporre raccomandazioni o suggerimenti.

Sistema di AQ a livello di Ateneo

Il Modello di Assicurazione della Qualità tra il 2016 e 2017 ha assunto una struttura più incisiva e coerente, come attestato dai documenti che descrivono puntualmente l'architettura del sistema e che forniscono specifiche linee guida ai diversi attori che intervengono nel processo. Il Nucleo di Valutazione **auspica** che la maturazione in atto prosegua lungo in percorso intrapreso, passando in modo sempre più incisivo ed efficace dal centro verso la periferia, dagli Organi di Governo a coloro che popolano l'Università, studenti, personale tecnico amministrativo, docenti, senza perdere di vista naturalmente il rapporto con il mondo esterno.

Considerato che il PQA ha predisposto specifiche linee guida che costituiscono il riferimento per la predisposizione dei fondamentali documenti che accompagnano il processo di AQ, il Nucleo di Valutazione **ritiene importante** per il futuro, anche facendo riferimento alla relazione del PQA sulle attività svolte nel 2016, che si proceda, oltre che ad un'analisi circa la completezza dei documenti sotto il profilo formale, anche ad una analisi rispetto ai contenuti, per verificarne la coerenza con i requisiti minimi previsti. In aggiunta nella citata relazione non si ha specifica evidenza di tutte le prese in carico e del monitoraggio dei rilievi e delle criticità riscontrati; su questo aspetto **si richiama l'attenzione** del PQA e in egual misura dei PQD.

Da segnalare positivamente le attività formative stimulate e promosse già per il 2017 dal PQA per i responsabili amministrativi e gestionali dei dipartimenti e per tutti gli attori che intervengono nel sistema di AQ, compreso il personale tecnico-amministrativo e docente. Tali attività sono puntualmente elencate e descritte nei verbali del PQA e richiamate in questa relazione nel paragrafo dedicato al sistema di AQ di Ateneo, con particolare riferimento al punto in cui viene preso in esame il grado di diffusione della cultura della qualità. Il Nucleo **sottolinea l'opportunità** di prevedere percorsi formativi e informativi che vedano maggiormente coinvolti gli studenti ed in primo ruolo quelli direttamente impegnati negli organismi previsti dall'architettura del sistema di AQ.

Rispetto alla rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, le considerazioni riguardano aspetti legati al sistema di AQ a livello sia di Ateneo sia di CdS. A tale proposito, facendo riferimento anche ad alcune criticità che il PQA ha espresso nella sua relazione, il Nucleo evidenzia la **necessità di introdurre** un campo dedicato alla raccolta dei commenti liberi espressi dagli studenti, e di prevedere, nei suggerimenti a scelta, anche opzioni positive, come ad esempio "sono soddisfatto dell'insegnamento" e "non ho nulla da segnalare". Si **raccomanda** inoltre di mettere in atto ogni iniziativa utile ad innalzare fra gli studenti e i docenti il grado di condivisione dello strumento, del suo utilizzo e degli esiti prodotti; a tal proposito il Nucleo **suggerisce** ad esempio un momento di condivisione in aula dei risultati del questionario. Ulteriori aspetti relativi al processo di rilevazione dell'opinione studenti verranno espressi nella parte più specifica del sistema di AQ a livello di CdS.

Trasparenza delle politiche e degli obiettivi di AQ:

il Nucleo di Valutazione **esprime un giudizio positivo** e considera tale aspetto tra i punti di forza, grazie ad un notevole sforzo che nel 2017 ha prodotto un percepibile miglioramento. Come descritto nella parte di questa relazione ove si prende in esame la trasparenza delle politiche e degli obiettivi, i documenti che attestano tale miglioramento sono raccolti nella specifica sezione della home page del sito web istituzionale dedicata all'Assicurazione della Qualità ("Qualità di Ateneo").

Diffusione della cultura della qualità:

il Nucleo **rileva** un progressivo miglioramento, grazie agli interventi dei diversi attori che, soprattutto a livello centrale, hanno contribuito alla definizione di un sistema che sotto il profilo formale si presenta oggi ben strutturato. Tuttavia il Nucleo di Valutazione nel prendere atto dello sviluppo del modello di AQ **ritiene importante** monitorare e verificare quanto i principi fondamentali della qualità e della sua assicurazione siano realmente condivisi dai diversi attori a tutti i livelli ed in particolare dai docenti; in assenza di una reale condivisione tali principi rischiano di mantenersi ad un livello di mero adempimento formale senza, al contrario, tradursi progressivamente in azioni efficaci per il miglioramento continuo. A tale proposito il Nucleo di Valutazione si propone di studiare ed adottare adeguate modalità per valutare quanto ed in che misura sia diffusa tale condivisione, non soltanto sotto il profilo quantitativo, come ad esempio attraverso la determinazione del numero di schede di insegnamento redatte correttamente secondo le indicazioni del PQA, ma anche da un punto di vista qualitativo. Il Nucleo suggerisce al PQA

di prendere in esame la possibilità di organizzare momenti di condivisione/informazione, che coinvolgano insieme docenti e studenti in gruppi di lavoro sulle diverse tematiche riguardanti la qualità.

Rappresentanza studentesca:

Il Nucleo di Valutazione ritiene che nel sistema di AQ sia importante valorizzare maggiormente il ruolo delle rappresentanze studentesche in tutti gli organi nei quali sono presenti; a tale proposito **raccomanda** che in ogni organismo ove previsto sia garantita la completa rappresentanza e suggerisce di coinvolgere attivamente i rappresentanti anche nell'analisi di tutti i processi di AQ. Suggerisce inoltre ai docenti di farsi primi promotori del riconoscimento del ruolo svolto dai rappresentanti a tutti i livelli.

Operatività delle strutture di AQ:

L'introduzione nel funzionigramma di Ateneo della Unità Organizzativa Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità e l'introduzione dei Manager per la Qualità della Didattica per ogni corso di studio (pur se a costo zero in termini di personale, e quindi comportando un aggravio di responsabilità e di lavoro) rappresentano un contributo importante per il perseguimento dello sviluppo del sistema di AQ dei corsi di studio, supportando il processo di autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento dei corsi di studio e consolidando il sistema di Ateneo per l'Assicurazione della qualità, in coerenza con le indicazioni dell'agenzia nazionale (ANVUR) e con le linee guida europee. Occorre rilevare che il sistema di AQ deve interessare tutti gli ambiti di azione dell'Ateneo e non essere circoscritto all'ambito della didattica; sotto questo profilo **occorre monitorare** come il sistema verrà applicato in particolare alla ricerca e terza missione, senza trascurare gli aspetti più generali che investono l'Ateneo nel suo complesso.

Il Nucleo di Valutazione prenderà in esame l'efficacia delle novità anche organizzative introdotte ed esprimerà in merito le proprie osservazioni nella relazione del prossimo anno; nello stesso tempo valuterà il grado di diffusione operativa del sistema anche agli altri ambiti.

Attrattività dell'offerta formativa:

il Nucleo di Valutazione **prende atto con soddisfazione** del significativo incremento negli ultimi due anni accademici del numero di immatricolati, con un tasso crescita superiore sia al dato nazionale che a quello di area geografica. Significativa anche la capacità di attrazione di studenti provenienti da altre regioni. L'analisi relativa ai corsi a programmazione nazionale o locale degli accessi ha dato esiti generalmente positivi, tuttavia **si segnala una criticità** per il corso di laurea in Scienze dell'Architettura, per il quale è comunque in atto un processo di revisione che il Nucleo di Valutazione **raccomanda** di monitorare e rispetto ai cui esiti raccomanda altresì di prevedere adeguate verifiche.

Sostenibilità dell'offerta formativa:

come precisato nella relazione, l'analisi è stata possibile solo per gli anni che vanno dal 2013 al 2017 ed ha fornito un quadro di sostenibilità che tuttavia non consente di elaborare previsioni; il Nucleo di Valutazione **osserva** che l'analisi relativa alla sostenibilità ed al carico didattico meriterebbe un approfondimento in termini previsionali, almeno per un periodo temporale corrispondente alla normale durata di un ciclo di studio (due, tre, cinque, sei anni). Tale analisi non è giunta al Nucleo di Valutazione, che quindi non può esprimere un parere in merito.

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

in tale ambito il Nucleo di Valutazione, confermando anche la valutazione espressa dal PQA nella sua relazione 2016, **riscontra** margini di miglioramento significativi ed **esprime la raccomandazione** che il PQA stesso intervenga presso i responsabili della progettazione dei corsi di studio, affinché in fase di

progettazione si definiscano procedure di consultazione delle principali parti interessate ai profili culturali e professionali in uscita, e si tenga in considerazione adeguatamente quanto emerso da tali consultazioni.

Sistema di AQ a livello dei CdS

IL NdV **segnala**, come aspetto importante nel cammino di miglioramento (punto peraltro accennato anche dal PQA), che occorre seguire e documentare maggiormente i diversi aspetti che caratterizzano il processo di gestione del CdS, ovvero il passaggio dall'individuazione della criticità (o anche della buona pratica), all'analisi, alla presa in carico da parte del CdS e del Dipartimento di competenza, alla messa in atto di cambiamenti, alla valutazione dell'effetto degli stessi dopo un congruo periodo di tempo, e così via.

Come già detto nelle precedenti sezioni di questa relazione, l'analisi presente nel Rapporto del PQA 2016 è ben sviluppata, dal punto di vista formale, mentre è carente un'analisi più sostanziale, soprattutto riguardo al ruolo effettivamente svolto dalle CPDS all'interno del sistema di AQ di Ateneo, e in particolare al coinvolgimento degli studenti al suo interno. Rispetto a tali analisi il Nucleo, sotto il profilo metodologico, **suggerisce** inoltre al PQA di esplicitare una graduazione più significativa dei giudizi, definendo ad esempio specifiche linee-guida. Comunque in termini generali il Nucleo di Valutazione **rileva** un complessivo miglioramento del sistema di AQ sotto il profilo del corredo documentale a livello dei singoli CdS o di dipartimento (schede SUA-CdS, Riesame, relazioni delle CPDS – tenendo conto che con il nuovo sistema al Riesame annuale è subentrata la Scheda di Monitoraggio Annuale e la valutazione degli specifici indicatori forniti dall'ANVUR).

Di seguito vengono riassunti alcuni aspetti sui quali il Nucleo di Valutazione intende maggiormente porre l'attenzione.

Presenza e qualità dei servizi di orientamento e assistenza in ingresso:

molte le attività documentate, soprattutto per la parte relativa all'orientamento in ingresso, che dai dati citati sembrano aver conseguito un buon risultato, ma rispetto alle quali il Nucleo **suggerisce** di prevedere sistemi per il monitoraggio e per la verifica degli esiti non solo in termini di efficienza, ma anche in termini di efficacia, ossia di ricaduta rispetto agli utenti. Più difficile per il Nucleo esprimere un giudizio riguardo alle attività di orientamento in itinere e in uscita; si richiede in proposito una più puntuale rendicontazione delle attività svolte ed anche qui di prevedere adeguate forme di valutazione dei servizi da parte degli utenti, in stretta correlazione con il grado di superamento degli esami, per l'orientamento in itinere, o con i risultati in termini di occupabilità con riferimento al percorso formativo completato, per l'orientamento in uscita.

Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica:

il quadro complessivo si rivela variegato, e probabilmente le informazioni a disposizione non sono né complete né aggiornate o quanto meno tali da consentire una valutazione puntuale, che al momento è stata condotta prevalentemente sulla base dei dati prodotti da Alma Laurea.

Si **rileva** favorevolmente l'intervento di estensione degli orari di apertura delle biblioteche e di spazi per lo studio.

Il Nucleo di Valutazione ha riscontrato l'esistenza di alcune iniziative già operative o in fase avanzata di progettazione finalizzate alla rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi resi, quali ad esempio, Focus Group, questionari di gradimento dei servizi di Counseling psicologico o dei servizi di orientamento in ingresso e di accoglienza; rispetto a tali forme di rilevazione, come approccio metodologico il Nucleo **suggerisce** di prevedere una loro gestione coordinata sia in fase di progettazione

sia in fase di elaborazione e presentazione dei risultati. In aggiunta, già anche nella fase di progettazione il Nucleo **sottolinea l'opportunità** di coinvolgere direttamente gli studenti, attraverso gli organismi di loro rappresentanza previsti dal sistema di AQ, in quanto principali destinatari delle indagini oltre che dei servizi.

In termini generali lo stesso PQA evidenzia un insufficiente livello di coinvolgimento degli studenti nel sistema di gestione della AQ e propone di avviare attività anche sperimentali, che consentano di ingenerare negli studenti un maggiore interesse e, di conseguenza, rendere la loro presenza più attiva, soprattutto a fronte di una accertata capacità dell'Ateneo di dare risposte alle criticità riscontrate. Su tale aspetto anche il Nucleo, da parte sua, ancor prima di suggerire azioni specifiche al PQA, si propone di riflettere, coinvolgendo in primis i due suoi membri rappresentanti degli studenti.

Per quanto riguarda la Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi, oltre a quanto già espresso nel contesto delle raccomandazioni relative al sistema di AQ a livello di Ateneo, per una analisi più puntuale e dettagliata il Nucleo rimanda alla specifica sezione della relazione la cui scadenza è stata fissata dalle Linee Guida al 30 aprile 2017; di seguito si riprendono gli aspetti che il Nucleo ha ritenuto più rilevanti, legandole più direttamente al sistema di AQ a livello di CdS.

La legge n. 370/1999 all'art 1, comma 2 assegna al Nucleo di Valutazione anche il ruolo di acquisire periodicamente le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche e di redigere annualmente un'apposita relazione da trasmettere al MIUR. Con l'introduzione del sistema AVA ed il suo recente aggiornamento recepito dalle ultime Linee guida per l'accreditamento, si precisa che la rilevazione dell'opinione degli studenti è delegata agli Atenei e fa parte integrante del sistema di AQ, costituendo un requisito necessario per l'accreditamento. Fatto salvo l'obbligo normativo prima citato, il Nucleo **ritiene** che la propria relazione dovrebbe costituire un'analisi di primo livello del processo di rilevazione, mentre una analisi dei dati più approfondita di secondo livello potrebbe essere svolta dai singoli corsi di studio e dalle CPDS, garantendo in tal modo di riscontrare maggiormente la coerenza delle informazioni raccolte rispetto alla realtà percepita e stimolando inoltre una maggiore presa in carico delle problematiche emerse. Il Nucleo di Valutazione **suggerisce** al PQA di valutare tale opportunità.

Le raccomandazioni ed i suggerimenti riguardo a tale aspetto sono correlati al requisito R3 (Qualità dei Corsi di Studio), definito dalle Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio, che concentra l'attenzione sulle modalità con cui i Corsi di studio garantiscono la qualità delle proprie attività formative, tenendo conto anche della percezione e delle istanze degli studenti.

Per quanto riguarda l'opinione degli studenti e dei laureandi il Nucleo di Valutazione segnala all'Ateneo le seguenti raccomandazioni, che conseguono a punti di debolezza emersi anche grazie al contributo importante degli studenti presenti in seno al Nucleo stesso:

- **Occorre garantire** che l'apertura temporale per la compilazione dei questionari da parte degli studenti avvenga entro le scadenze dettate dalle linee guida dell'ANVUR ed evitare, per quanto possibile, che lo studente provveda alla compilazione del questionario troppo in prossimità della data di sostenimento dell'esame.
- Occorre **prevedere** soluzioni che consentano di semplificare le operazioni di compilazione dei questionari per gli insegnamenti integrati; tipicamente il problema si presenta per insegnamenti integrati dei corsi di laurea dell'area medica per alcuni dei quali, prima di poter accedere all'iscrizione all'esame, lo studente può dover compilare anche fino a otto questionari diversi, ed è indotto in tal modo ad una scarsa attenzione nell'indicazione più corretta delle risposte (dovuta anche all'importanza percepita di accedere nel tempo più breve possibile all'iscrizione all'esame).
- Informazione e coinvolgimento degli studenti: per stimolare il coinvolgimento diretto degli studenti il Nucleo **raccomanda** di prevedere momenti informativi in aula, nei quali i docenti

illustrino i contenuti del questionario, sottolineandone l'importanza al fine di individuare eventuali criticità meritevoli di attenzione. Il Nucleo **suggerisce** inoltre di prevedere adeguate modalità di comunicazione dei risultati.

- Il Nucleo di Valutazione, con riferimento al quesito riguardante l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame, in fase di analisi ha ritenuto utile discriminare le risposte degli studenti iscritti al primo anno ed agli anni successivi al primo dei corsi di laurea e laurea magistrale a ciclo unico, al fine di comprendere se la scarsa preparazione dichiarata possa derivare dalla scuola di provenienza o invece dal primo anno di esperienza nel proprio corso. Il Nucleo **suggerisce** di prendere in esame tale analisi e di approfondirne gli aspetti con l'obiettivo di monitorare gli interventi per l'orientamento in ingresso e di ottimizzare la programmazione didattica, soprattutto nel passaggio dal primo al secondo anno di corso.
- Presa in carico: nella sua relazione, tra i punti di debolezza il Nucleo ha evidenziato che mentre nei rapporti di riesame, nelle relazioni delle CPDS e nelle schede SUA-CdS si ha un riscontro della presa in carico dei dati e delle informazioni prodotti dalla rilevazione sull'opinione studenti, di tali esiti si ha scarsa evidenza rispetto alle azioni specifiche conseguenti messe in atto, anche sotto il profilo della comunicazione. Il Nucleo **raccomanda** che i corsi di studio e gli stessi organi di Ateneo, nella definizione degli interventi finalizzati al miglioramento dell'organizzazione didattica, prendano in debita e documentata considerazione oltre al monitoraggio delle carriere degli studenti, anche quello delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei destini occupazionali dei laureati. In relazione a tale raccomandazione il Nucleo di Valutazione **suggerisce** al PQA di dare indicazioni ai Presidenti dei CdS, ai Gruppi di Riesame, ai Responsabili della Assicurazione della Qualità affinché prevedano di integrare la Scheda di Monitoraggio Annuale anche con le risultanze della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti.

Infine per la parte relativa all'opinione espressa dai laureandi si richiamano le conclusioni evidenziando i punti di debolezza riscontrati e le raccomandazioni del Nucleo di Valutazione.

Il giudizio complessivo sull'esperienza universitaria si situa al di sotto della media nazionale con livelli di insoddisfazione significativi per i corsi d'area medica; si **raccomanda** un riesame analitico che ricerchi le ragioni di tale livello di insoddisfazione.

L'indagine ha raccolto il grado di soddisfazione dei laureandi anche rispetto alle strutture (aule, biblioteche, postazioni informatiche); rispetto agli esiti si **raccomanda** una maggiore presa in carico da parte degli organi di Ateneo e da parte delle strutture dipartimentali.

Valutazione della Performance

Nella seconda sezione della relazione dedicata alla valutazione della performance sono individuati gli aspetti da considerare per il miglioramento del funzionamento complessivo del sistema e sono messi in luce quelli che il Nucleo di Valutazione ha rilevato come punti di forza e di debolezza e le aree di miglioramento; di seguito si riportano i principali punti di debolezza e le aree di miglioramento, rispetto alle quali il Nucleo esprime le proprie raccomandazioni.

Differenziazione delle valutazioni:

il grado di differenziazione delle valutazioni sia relative al raggiungimento degli obiettivi, sia relative ai comportamenti appare ancora insufficiente, ed il Nucleo **raccomanda** che si proceda con sempre

maggior incisività nella direzione di un miglioramento progressivo del processo di definizione degli obiettivi, di definizione di indicatori e target e di misurazione degli stessi.

Numero di obiettivi:

permane **eccessivo** il numero di obiettivi individuali che tendono a tradursi sostanzialmente in attività ordinarie, associati ad indicatori e target la cui valutazione risulta puramente qualitativa, essendo determinati prevalentemente sulla base del completamento di attività.

Integrazione con il bilancio:

come evidenziato dall'ANVUR nel documento di feedback sui Piani della performance, l'integrazione con la programmazione economico-finanziaria è ancora in stato embrionale. Il Nucleo di Valutazione **ritiene** che la misurazione e il costante monitoraggio delle risorse utilizzate e dei risultati programmati, attesi e realizzati potrà consentire di attivare le necessarie azioni correttive in funzione degli scostamenti rilevati. L'obiettivo per il prossimo ciclo della performance **dovrà prevedere** tale integrazione.

Performance Organizzativa:

richiamando il feedback dell'ANVUR e quanto espresso dal Nucleo nella sezione dedicata alla valutazione della performance, **si raccomanda** che le osservazioni dell'ANVUR vengano prese in considerazione e che nel nuovo sistema di misurazione e valutazione della performance si traducano nella previsione di un sistema di valutazione della performance organizzativa analogo per strutturazione a quello della performance individuale, con l'introduzione di schede – obiettivo dove, oltre all'elenco degli obiettivi assegnati alle singole UO, per ciascuno di essi siano presenti anche i relativi pesi.

Outcome:

L'outcome è l'impatto, il risultato ultimo di un'azione. Nella misurazione della performance ci si riferisce agli outcome per indicare la conseguenza di un'attività o processo dal punto di vista dell'utente del servizio e, più in generale, degli stakeholder. Il rapporto tra l'utilizzo di un input e l'ottenimento di un outcome può essere rappresentato in termini di efficacia. Le strategie dell'Ateneo paiono prevalentemente orientate ai risultati, agli output, mentre non è evidente come tali risultati sono correlati agli effetti che da tali risultati derivano. Il Nucleo **suggerisce** di prestare maggiore attenzione all'efficacia della performance, introducendo anche processi sistematici di rilevazione di quanto e come tale efficacia risulti percepita dagli utenti.

Customer satisfaction:

il riferimento al punto precedente si traduce nella necessità di introdurre un sistema di rilevazione della customer satisfaction. Presso l'Ateneo sono in corso da tempo attività di rilevazione in ambiti diversificati e con finalità differenti. Il Nucleo di Valutazione, anche alla luce delle recenti novità a livello normativo, **sottolinea la necessità** di prevedere modalità sistematiche di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, sia interna che esterna, rispetto ai servizi erogati e **raccomanda** altresì di prevedere modalità di integrazione con il sistema di misurazione e valutazione della performance.

Il Nucleo di Valutazione conclude questa parte di valutazioni e suggerimenti con un invito alla riflessione, **rivolto all'Anvur**, sull'andamento percepito dell'intero sistema AVA.

Infatti, mentre si possono notare chiare evidenze di miglioramento dell'assicurazione della qualità nel nostro Ateneo, soprattutto a livello di organizzazione della didattica e di chiarezza documentale negli obiettivi e nelle prassi di Ateneo e dei CdS, bisogna considerare come tutto ciò stia avvenendo a costo zero di risorse finanziarie e umane. E dunque necessariamente il tempo e le energie, non pochi, impiegati nella assicurazione della qualità, vanno a incidere negativamente sulla qualità stessa, in primis della ricerca,

e sulla percezione di soddisfazione per il proprio lavoro, sia per la componente docente che per quella tecnico-amministrativa. Il fatto riguarda anche gli studenti, che è sempre più difficile coinvolgere nei vari organismi, commissioni, gruppi, proprio per la percepita sensazione che il tempo ad essi dedicato sia eccessivo, a fronte di un impegno di studio (e per alcuni, anche di lavoro) ritenuto giustamente prioritario.

Un malessere diffuso, dunque, che il Nucleo di Valutazione coglie in varie occasioni, e che merita adeguate considerazioni da parte dell'Anvur.