

Relazione del Presidio Qualità 2017

28 febbraio 2018

Indice

Il Presidio di Qualità	1
Corsi per Allievi Ordinari	4
Corsi di Laurea Magistrale	8
Corsi PhD	9
Corsi Master	11
Conclusioni	14

■ Il Presidio di Qualità

Il Presidio di Qualità è una struttura prevista nel sistema di autovalutazione, valutazione, accreditamento, attraverso il quale gli organi di governo realizzano la propria politica della qualità.

Con la presente relazione, a supporto della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione, si documenta lo stato di attuazione del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) della Federazione presentando una sintesi delle attività svolte dal Presidio nel 2017.

■ Composizione

La composizione del Presidio nel 2017 è quella definita con Decreto Rettorale n. 358/2016 che, nell'ambito dell'integrazione delle attività previste dal modello federativo Sant'Anna – IUSS, ha istituito un Presidio di Qualità congiunto tra le due istituzioni.

La composizione del Presidio Qualità mantiene il principio guida del coinvolgimento di tutte le componenti delle due Scuole, con la rappresentanza di ciascuna di esse (studenti e allievi, Classi, Istituti e amministrazione centrale). Per garantire una gestione snella delle attività sono stati istituiti all'interno del Presidio gruppi di lavoro con compiti operativi e funzioni di monitoraggio continuo dei processi legati all'assicurazione della qualità.

Al 31 dicembre 2017 il Presidio della Qualità della Federazione risultava così composto:

- Giulio Bottazzi: Preside della Classe di Scienze Sociali, SSSA;
- Mario Enrico Pé: Preside della Classe di Scienze Sperimentali, SSSA;
- Stefano Cappa: Componente del Consiglio Scientifico dell'Area SCSC, IUSS;
- Dimosthenis Sarigiannis: Componente del Consiglio Scientifico dell'Area TIVR, IUSS;
- Cecilia Laschi: Delegato alla Ricerca ed ai rapporti con il territorio, SSSA;
- Piero Castoldi: Delegato alle Lauree Magistrali ed al PhD, SSSA;
- Alessandro Nuvolari: Rappresentante degli Istituti¹, SSSA;
- Andrea Sereni: Componente del Consiglio Didattico, IUSS;
- Alberto Monti: Componente del Consiglio Didattico, IUSS;
- Luca Bardi: Direttore Generale, SSSA;
- Franco Corona: Direttore Generale, IUSS;
- Roberta Chiordi: Responsabile dell'Area della Formazione Post Laurea, SSSA;
- Virginia Borasi: Responsabile Ufficio Aree scientifiche, IUSS;
- Cristiana Neri: Responsabile della U.O. Segreteria Didattica Allievi Ordinari, SSSA;
- Gemma Turri: Responsabile Ufficio Corsi Ordinari, IUSS;
- Maurizio Himmelmann: Responsabile Funzione Statistica e Supporto alla Valutazione, SSSA;
- Viviane Lunardi: Responsabile Funzione Qualità, SSSA;
- Giovanna Spinelli: Responsabile Ufficio Valutazione, IUSS;
- Armanda Cetrulo: Rappresentante degli Allievi dei Corsi PhD in Senato Accademico, SSSA;
- Julia Harrer: Rappresentante degli Allievi Post Laurea in Senato, IUSS;
- Lorenzo Bartalini: Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari, SSSA;
- Davide Giani: Rappresentante Allievi Corsi Ordinari in Senato, IUSS;

Svolge il ruolo di Coordinatore, il Prof. Enrico Bonari e vicecoordinatore il Prof. Alberto Monti. I componenti del Presidio Qualità rimarranno in carica fino al 31 marzo 2018.

■ Attività svolta nel 2017

Nel corso del 2017 le attività del Presidio, ormai organo federativo, ha portato a compimento molti dei processi già programmati nel 2016, lavorando con spirito di collaborazione e trasferimento delle *good practice* tra le due strutture.

Il Presidio Qualità ha svolto nel corso del 2017 cinque tra riunioni ed incontri, così articolate:

- 27 gennaio: incontro per questionari di valutazione della didattica e dei servizi;
- 20 aprile: riunione plenaria (presso SSSA) per aggiornamento Gruppi di Lavoro congiunti;
- 14 giugno: riunione plenaria (presso lo IUSS) per incontro con NdV IUSS;
- 26 settembre: riunione (in collegamento telematico con IUSS) per accreditamento e valutazione;
- 21 novembre: riunione (in collegamento telematico con IUSS) per esiti e valutazione.

Per il dettaglio di ogni singola riunione si rimanda ai verbali presenti nella pagina del Presidio Qualità Congiunto (da ora solo: Presidio Qualità) presente nella intranet della Scuola Superiore Sant'Anna. Il Presidio ha svolto nell'anno numerosi incontri, anche nell'ambito dei compiti assegnati ai Gruppi di Lavoro (GdL), di cui al paragrafo successivo

¹Individuato dal Collegio dei Direttori di Istituto, tra i Coordinatori dei Corsi PhD

■ Gruppi di lavoro SSSA–IUSS

Nel corso del 2017 sono stati costituiti quattro Gruppi di Lavoro di seguito indicati a supporto delle attività del Presidio:

GdL questionari Allievi Ordinari: E. Bonari, A. Tiengo, L. Orsenigo, M. Germani, L. Princisvalle, C. Neri, G. Bottazzi, G. Turri, V. Lunardi, M. Himmelmann (coordinatori: M. Germani e L. Princisvalle)

GdL questionari Allievi PhD: E. Bonari, P. Castoldi, A. Sereni, A. Cetrulo, R. Chiordi, V. Borasi, V. Lunardi, M. Himmelmann (coordinatore: P. Castoldi)

GdL SUA-RD: E. Bonari, D. Sarigiannis, A. Sereni, L. Orsenigo, C. Laschi, A. Nuvolari, V. Lunardi, M. Himmelmann (coordinatore: A. Nuvolari)

GdL Assicurazione della Qualità: E. Bonari, M. Germani, D. Parra, G. Spinelli, V. Lunardi, M. Himmelmann (coordinatore: G. Spinelli)

Tali Gruppi hanno portato a compimento le analisi loro assegnate. In particolare:

GdL questionari Allievi Ordinari: ha ricontrollato la formulazione dei questionari apportando le modifiche ritenute necessarie. Particolare attenzione è stata posta nel mantenere quanto più simili possibili i questionari tra le due Scuole, in modo da potere standardizzare le procedure di elaborazione dati e produzione dei report. Il GdL ha inoltre avanzato alcune proposte atte ad incrementare il tasso di risposta.

GdL questionari Allievi PhD: ha ricontrollato la formulazione dei questionari apportando le modifiche ritenute necessarie. Per aumentare il tasso di risposta, si è provveduto a ridurre e razionalizzare il numero di domande, ripartendo la somministrazione dei questionari in due periodi dell'anno. Anche in questo caso particolare attenzione è stata posta nel mantenere quanto più simili possibili i questionari tra le due Scuole, in modo da potere standardizzare le procedure di elaborazione dati e produzione dei report.

GdL SUA-RD: nelle more dell'avvio da parte del Ministero della SUA-RD il Gruppo di Lavoro è rimasto in prontezza operativa.

GdL Assicurazione della Qualità: ha avviato un confronto su similitudini e differenze nei processi che le Scuole mettono in atto ai fini dell'assicurazione della qualità, ma che non sono al momento formalizzati in alcun documento, mettendo temporaneamente in stand by l'elaborazione di un Sistema di AQ in attesa dell'avvio del un nuovo accordo federativo e della conseguente revisione statutaria che comporta, in particolar modo per la Scuola IUSS, la riorganizzazione strutturale della Scuola, l'attivazione di nuovi organi e la riorganizzazione della struttura amministrativa.

Il Presidio ha recepito integralmente le indicazioni dei GdL, modificando le procedure come suggerito.

■ Sistema di Assicurazione della Qualità

A livello organizzativo e procedurale il sistema di Assicurazione della Qualità della Scuola necessita ancora della messa a punto di alcune procedure, mentre il processo di monitoraggio dei risultati delle valutazioni della didattica e dei servizi è ormai a regime.

In considerazione dei diversi ambiti di attività formative erogate dalle Scuole, il processo di monitoraggio dei risultati 2017 si è differenziato come di seguito indicato:

- Corsi per Allievi Ordinari (SSSA–IUSS);
- Corsi di Laurea Magistrale (SSSA in convenzione con altri Atenei);
- Corsi Phd (SSSA–IUSS);
- Corsi Master Universitari di I e II livello (SSSA–IUSS);
- Accredimento delle Scuole ad ordinamento speciale (SSSA–IUSS);

Di seguito si fornisce una descrizione sintetica di tutte le attività svolta dalle due istituzioni.

■ Corsi per Allievi Ordinari

■ Scuola Superiore Sant'Anna

Il processo di valutazione è relativo ai percorsi formativi, integrativi che riconoscono l'attribuzione di almeno un CFU, previa verifica finale, nonché ai servizi messi a disposizione dalla Scuola.

■ Metodologia

Come per gli anni precedenti il Presidio Qualità ha effettuato elaborazioni ed analisi distinte in merito ai seguenti ambiti:

- l'intera attività didattica integrativa della Scuola, ivi inclusi i corsi di lingua straniera;
- l'attività didattica delle due Classi Accademiche (Scienze Sociali e Scienze Sperimentali);
- l'attività didattica del singolo corso;
- l'attività didattica del singolo docente (calcolata su base biennale);
- l'orientamento e l'ammissione alla Scuola (allievi al primo);
- la qualità dell'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio a disposizione degli allievi (allievi dal secondo anno);
- la qualità e l'organizzazione del servizio di tutoraggio (allievi dal secondo anno).

La rilevazione 2016/17 sull'attività didattica è stato utilizzato lo stesso modello di questionario adottato nel biennio precedente.

I modelli di questionario utilizzati per l'attività didattica integrativa sono basati su una scala di giudizio articolata su quattro categorie², anche in considerazione del numero limitato di allievi presenti alla Scuola. Le quattro categorie ordinali sono anche traslate su una scala metrica variabile da 0 a 10³. Il corso soddisfa i criteri di qualità se sono soddisfatte le due seguenti condizioni:

criterio A: la domanda RIS21 deve riportare un punteggio medio superiore o uguale a 7/10 7/10

criterio B: la media dei punteggi delle domande RIS1, RIS3, RIS5, RIS7, RIS9, RIS10, RIS11 e, se pertinenti⁴, RIS12, RIS13 e RIS14 deve essere superiore o uguale a 7/10

Nel caso dei questionari per i corsi di lingua straniera, è stata mantenuta la differenziazione introdotta nel 2016 del questionario per i corsi finalizzati all'ottenimento di una certificazione (es. ESOL). In questo caso al questionario è stata aggiunta una specifica domanda⁵.

Indipendentemente dall'oggetto della rilevazione, il Presidio Qualità ha stabilito che, nel caso in cui la valutazione di un corso non raggiunga almeno cinque questionari compilati, non sarà prodotto alcun report specifico del corso, ma le valutazioni di che trattasi confluiranno comunque nella valutazione della Classe Accademica. Inoltre anche nel 2017 è stato possibile effettuare un'analisi aggregata delle valutazioni ricevute per ogni singolo docente nei due anni accademici 2015/16 e 2016/17. Questo tipo di analisi che ha come oggetto il docente e non il singolo corso, permette, almeno in parte di risolvere il problema legato alla valutazione di quelle aree/corsi che presentano un numero fisiologicamente ridotto di allievi partecipanti (es. Agraria). L'analisi biennale dei corsi per docente quindi affianca ed integra, laddove necessario, l'analisi annuale sui singoli corsi.

²Ad esempio: *molto positivo, positivo, negativo, molto negativo*

³La conversione viene effettuata applicando dei punteggi ad ogni singola risposta: *molto positivo: 10, positivo: 6,66, negativo: 3,33, molto negativo: 0*

⁴Le domande RIS12, RIS13 e RIS14 vengono incluse nel criterio B solo e soltanto nel caso in cui la maggioranza assoluta dei rispondenti abbia dichiarato nella domanda RIS8 l'utilizzo di codocenti nella didattica frontale. Nel caso in cui almeno tre rispondenti, ma comunque in numero inferiore alla maggioranza assoluta, abbiano dichiarato l'utilizzo di codocenti verranno visualizzati i grafici relativi alle domande RIS12, RIS13 e RIS14, ma le valutazioni non saranno computate nel criterio B

⁵RIS11: *Il corso è stato utile per la preparazione all'esame della certificazione?*

In merito alla rilevazione (annuale) sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio messi a disposizione degli allievi (inserita nella rilevazione sulla qualità dei servizi), si segnala che il Presidio ha apportato le modifiche suggerite dal GdL. In particolare dal precedente modello del questionario sui servizi è stata scorporata la parte sul tutoraggio che adesso costituisce una rilevazione autonoma.

La rilevazione è quindi adesso articolata in tre questionari: il primo destinato agli allievi del primo anno ed avente come oggetto la conoscenza della Scuola e le modalità di selezione. Il secondo, destinato invece agli allievi dal secondo anno, con oggetto la valutazione di tutti i servizi che la Scuola mette a disposizione dei propri allievi. Il secondo, destinato sempre agli allievi dal secondo anno, con oggetto il servizio di tutoraggio. Come già riportato in precedenza, le domande contenute nei tre modelli di questionario riprendono nella grande maggioranza dei casi quelle somministrate nel precedente anno, rendendo così possibile una valutazione comparata.

In tutti i casi le rilevazioni si sono avvalse del sistema di valutazione e-val perfettamente integrato con gli altri gestionali della Scuola.

■ Somministrazione

La valutazione della didattica integrativa relativa al 2016/17 fa rilevare un leggero aumento della partecipazione, anche se ancora non in linea con le aspettative del Presidio Qualità e con gli standard richiesti per una Scuola Superiore.

Complessivamente per i corsi integrativi sono stati compilati 422 questionari (rispetto ai 444 del 2015/16). Questo ha consentito di produrre complessivamente 34 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (33 nel 2015/16), di cui 21 per corsi della Classe di Scienze Sociali, 13 di Scienze Sperimentali⁶. Il tasso complessivo di risposta si attesta pertanto al 54,81% (54,41% nel 2015/16).

Nel caso dei corsi di lingua straniera sono stati compilati 106 questionari (134 nel 2015/16). Ciò ha consentito di produrre complessivamente 9 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi, con un tasso di risposta che si attesta al 37% (All: Report_ORD_SSSA_Didattica.pdf e Report_ORD_SSSA_Lingue.pdf).

Infine, nel caso della rilevazione sulla Qualità dei Servizi (all: Report_ORD_SSSA_Servizi.pdf) il tasso di risposta è apparso più o meno in linea con quello degli ultimi anni: alla rilevazione per studenti del primo anno ha partecipato 64,00% degli allievi (era il 77,5% nel 2016), alle rilevazioni per gli studenti dal secondo anno in poi relative ai servizi integrativi ed al tutoraggio il tasso di risposta si attesta rispettivamente al 66,37% (era il 52,38% nel 2016) ed al 64,19%.

■ Risultati e loro diffusione

Dalle valutazioni ricevute sulla didattica integrativa emerge un quadro più che positivo. Analizzando i dati aggregati si rileva che nell'ambito "Insegnamento" più dell'89% degli allievi infatti attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive. La percentuale di gradimento risulta analoga anche per la sezione "docenza" e positivo è anche il giudizio complessivo sul corso che si attesta ad oltre l'87%.

Anche i giudizi sui corsi di Lingua straniera si mantengono su livelli analoghi a quelli espressi per la didattica integrativa. Nel caso della sezione "Insegnamento" più dell'85% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive e stessa percentuale anche nella sezione "docenza". Anche in questo caso, positivo è il giudizio complessivo sul corso che si attesta al 88%. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti allegati.

Nel caso della valutazione biennale dell'attività dei docenti, svolta per la seconda volta quest'anno, questa non ha evidenziato elementi di particolare criticità. Complessivamente oltre l'87% dei report soddisfano i criteri di qualità.

Nel caso della rilevazione sulla conoscenza della Scuola e le modalità di selezione, somministrato agli allievi del primo anno, non si evidenziano criticità di sorta. Nel caso delle rilevazioni sui servizi integrativi e

⁶si ricorda che report di valutazione viene prodotto solo e soltanto nel caso in cui il corso raggiunga i cinque questionari compilati.

sulò tutorato, somministrato agli allievi dal secondo anno in poi, il Presidio rileva una sostanziale stabilità dei giudizi rispetto alle valutazioni del precedente anno. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato.

Nel 2017 il Presidio ha utilizzato il processo di restituzione delle informazioni già utilizzato nel 2016. In particolare la diffusione dei risultati ha interessato:

- i report relativi alla didattica integrativa sono trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Clessi Accademiche;
- i report relativi ai corsi di lingua straniera sono trasmessi al Preside della Classe di Scienze Sociali (responsabile per gli insegnamenti di lingua straniera);
- i report biennali relativi all'attività didattica dei docenti sono trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Clessi Accademiche;
- il report relativo alla Qualità dei Servizi è trasmesso al Direttore Generale.

Ognuna di queste figure, per il proprio ruolo accademico avvierà un processo di diffusione e condivisione dei risultati per le aree di propria competenza, riferendo al Presidio sugli esiti e sui piani di miglioramento laddove presenti delle criticità.

■ Punti di forza

- Il livello della qualità dell'offerta formativa appare nel complesso ben strutturata e di ottimo livello. Migliorabili alcuni corsi di lingua straniera. Nel caso del questionario sui servizi integrativi non appaiono elementi di grave criticità.

■ Punti di debolezza

- I tassi di risposta continuano a non essere adeguati ad una realtà di eccellenza come quella della Scuola e conseguentemente il numero di corsi valutati resta molto ridotto rispetto all'effettivo potenziale. Questo elemento comporta una rilevante penalizzazione sulle azioni che il Presidio può mettere in atto per rendere efficace il processo di valutazione.
- Il processo di riesame ed i piani di miglioramento sono ancora perfettibili di miglioramento.

■ IUSS

■ Metodologia

Da diversi anni la Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia effettua elaborazioni ed analisi in merito ai seguenti ambiti:

- l'attività didattica delle quattro Classi accademiche (Scienze Umane, Scienze Sociali, Scienze e tecnologie, Scienze biomediche);
- l'attività didattica del singolo corso;
- l'intera attività didattica della Scuola;
- la qualità delle strutture e dei servizi messi a disposizione degli Allievi;
- la rilevazione delle opinioni dei singoli docenti.

I questionari di valutazione per il 2016/17 sono gli stessi degli anni precedenti (allegati), aggiornati negli ultimi due anni con l'introduzione del campo "note". La scala di giudizio utilizzata va da 1 a 4.

Ogni anno viene effettuata un'analisi aggregata delle valutazioni raccolte con grafici di confronto dell'ultimo triennio e vengono predisposti Report dall'Ufficio servizi statistici e Supporto organi di valutazione.

■ Somministrazione

1. Rilevazione Allievi effettuata con scheda di valutazione somministrata tramite web, con la garanzia dell'anonimato, per l'elaborazione dei dati e seguente reportistica, dei rispondenti;
2. Rilevazione Diplomandi tramite scheda di valutazione somministrata in forma cartacea, con la garanzia dell'anonimato, per l'elaborazione dei dati e seguente reportistica, dei rispondenti;
3. I dati sono elaborati dagli uffici e commentati dalla Commissione paritetica e dal Nucleo di Valutazione nelle rispettive relazioni, inviati al MIUR e presentati agli Organi di governo della Scuola, in occasione della presentazione della Relazione annuale del Nucleo. I dati raccolti vengono inoltre sottoposti all'analisi del Coordinatore dei Corsi Ordinari e dei Responsabili di classe al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.
4. Rilevazione Docenti tramite scheda di valutazione somministrata in forma cartacea.

Nell'a.a. 2016/17, la rilevazione delle opinioni degli Allievi sulla qualità della didattica si è svolta on-line, attraverso la compilazione di un questionario telematico, al fine di rendere più veloce la somministrazione delle schede di valutazione e garantire l'omogeneità della rilevazione. La procedura ha permesso la raccolta dei dati garantendo l'anonimato nell'elaborazione degli stessi.

Complessivamente sono stati realizzati 47 corsi e per 46 di essi sono stati raccolti i questionari che hanno permesso di rilevare il grado di soddisfazione degli allievi. I dati sono stati elaborati dall'Ufficio servizi statistici e Supporto organi di valutazione e sono stati realizzati report sulla valutazione di ogni corso. I report sono stati inviati al docente valutato, al Coordinatore e ai Responsabili di Classe dei Corsi Ordinari, al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.

La Commissione Paritetica docenti studenti (CPDs) ha preso in carico, per prima, i risultati delle Rilevazioni, analizzando eventuali criticità e ponendo in essere azioni volte a comprendere le situazioni di difficoltà emerse e infine attivando interventi di miglioramento. La CPDs ha predisposto la propria Relazione annuale sulla valutazione della didattica. Gli stessi dati vengono esaminati dal Nucleo di valutazione, integrati dalle audizioni svolte con gli allievi e i loro rappresentanti, con il Coordinatore dei Corsi Ordinari e divengono parte integrante della Relazione Nuclei prima parte.

Il numero complessivo di schede raccolte, nel 2016/17, è stato di 346, con un tasso di risposta medio del 70,4%, in calo di circa quattordici punti percentuali rispetto allo scorso anno.

Lo IUSS attua, ogni anno, una rilevazione delle opinioni dei Diplomandi dei Corsi ordinari, al fine di delineare un quadro del grado di soddisfazione degli allievi al momento della conclusione del percorso su una serie di variabili che riguardano la didattica, l'organizzazione dei corsi e le strutture logistiche. Per fare questo è stato scelto lo strumento del questionario cartaceo, consegnato ai diplomandi in occasione della seduta di diploma e compilato in forma anonima. Le variabili presenti nel questionario (e le relative modalità di risposta) rispecchiano le indicazioni date dall'ANVUR per la "rilevazione delle opinioni dei laureandi", adattate alle peculiarità didattiche e organizzative che presentano i Corsi ordinari dello IUSS.

Nell'anno solare 2017 sono state raccolte in totale 63 schede, 27 per i diplomandi di Licenza e 36 per i diplomandi di Licenza triennale. Il tasso di risposta dei diplomandi di Licenza è del 93,1% in aumento rispetto all'89,5% dello scorso anno; il tasso di risposta dei diplomandi di Licenza triennale è del 97,3% in rialzo rispetto al 95,8% dello scorso anno. Infine il tasso di risposta complessiva è del 95,5% (92,6% lo scorso anno).

Su indicazione della Commissione Paritetica docenti studenti è stato avviato un percorso di sensibilizzazione sull'importanza della compilazione delle schede di valutazione da parte degli allievi.

■ Risultati e loro diffusione

Valutazione degli Allievi dei Corsi Ordinari: la Valutazione da parte degli Allievi dei Corsi Ordinari si mantiene positiva con una media degli indici di soddisfazione riportati dai singoli corsi che si assesta su 3,5, con un valore minimo di 2,0 e un valore massimo di 4,0. La scala utilizzata va da 1 a 4.

La classe di Scienze Umane ha avuto una valutazione media di 3,6 (invariato rispetto al precedente anno); la classe di Scienze Sociali di 3,6 (in aumento rispetto a 3,4 dello scorso anno); la classe di Scienze e Tecnologie di 3,5 (invariato rispetto al precedente anno) e quella di Scienze Biomediche di 3,4 (in lieve calo rispetto a 3,5 dello scorso anno).

Alla domanda: "In generale è soddisfatto/a di questo insegnamento?" la classe di Scienze Umane ha risposto con un 96% di giudizi positivi, la classe di Scienze Sociali con un 88% di giudizi positivi, le classi di Scienze e Tecnologie e Scienze Biomediche con un 83% di giudizi positivi.

Valutazione da parte dei Diplomandi dei Corsi Ordinari: le valutazioni sono divise tra diplomandi che hanno conseguito il Diploma di licenza (primo ciclo o ciclo unico) e diplomandi che hanno conseguito il Diploma triennale.

Diploma di licenza: considerando la soddisfazione complessiva dell'esperienza vissuta presso la Scuola Universitaria Superiore IUSS, il 45% dei rispondenti si dichiara Decisamente soddisfatto, in miglioramento rispetto al 21% dello scorso anno; il 44% si dichiara abbastanza soddisfatto (*più sì che no*) in calo rispetto al 73% dello scorso anno, l'11% si dichiara poco soddisfatto (*più no che sì*).

Diploma Triennale: considerando la soddisfazione complessiva dell'esperienza vissuta presso la Scuola Universitaria Superiore IUSS, il 36% dei rispondenti si dichiara decisamente soddisfatto (*decisamente sì*) con un notevole rialzo rispetto al 4% dello scorso anno; il 50% si dichiara abbastanza soddisfatto (*più sì che no*) con un calo rispetto al 65% dello scorso anno; l'11% si ritiene poco soddisfatto (*più no che sì*) contro il 26% dello scorso anno e il 3% non si ritiene soddisfatto (*decisamente no*) in lieve calo rispetto al 5% dello scorso anno.

Il Report dei dati sulla valutazione da parte dei diplomandi dei Corsi Ordinari viene analizzato dalla Commissione Paritetica docenti studenti, dal Nucleo di valutazione ed infine presentato agli Organi di governo della Scuola.

■ Punti di forza

- Soddisfacente il tasso di risposta dei Diplomandi dei Corsi Ordinari, in aumento rispetto allo scorso anno e pari al 95,5%.
- Si mantengono positive le valutazioni ricevute dagli Allievi e dai Diplomandi dei Corsi Ordinari, con lievi oscillazioni tra i corsi proposti.
- Positiva l'introduzione del campo "note" nei questionari di valutazione che consente di capire più in profondità le ragioni delle risposte di allievi e diplomandi.
- A fronte di un corso con valutazione al di sotto della media considerata soddisfacente per una Scuola superiore, gli organi deputati all'analisi dei dati e al riscontro di criticità hanno esaminato a fondo la questione, hanno indagato le cause di tali risultati e intrapreso azioni volte al miglioramento. Continuerà il monitoraggio sui risultati delle prossime valutazioni di tale corso.

■ Punti di debolezza

- In calo il tasso di risposta degli Allievi dei Corsi Ordinari pari al 70,4%.
- Un corso ha avuto una valutazione bassa, non consona alle aspettative.

■ Corsi di Laurea Magistrale

■ Scuola Superiore Sant'Anna

Allo stato attuale la Scuola non procede d'ufficio alla somministrazione dei questionari di valutazione agli studenti delle Lauree Magistrali erogate in convenzione con l'Università di Pisa e l'Università di Trento, in quanto di competenza delle Università che sono sedi amministrative. Il Presidio Qualità, tuttavia, ritenendo importante non trascurare quest'ambito formativo, ha deciso di procedere comunque all'acquisizione delle valutazioni dei corsi erogati nel 2017 dai docenti della Scuola per una successiva analisi e valutazione.

■ Metodologia

I modelli dei questionari e le rispettive metodologie di somministrazione risultano diversificate in considerazione delle specificità esistenti negli atenei coinvolti. L'Università di Pisa adotta infatti una procedura telematica analoga a quella della Scuola, mentre per l'Università di Trento sono disponibili solo i questionari cartacei senza alcuna elaborazione che consenta al Presidio Qualità di poter disporre immediatamente di un dato aggregato. In entrambe le università le modalità di risposta sono comunque basate su una scala di giudizio articolata su quattro categorie, rendendo di fatto possibile un confronto con le valutazioni effettuate dalla Scuola.

Nel caso della Laurea Magistrale in collaborazione con l'Università di Trento, per ovviare alla mancanza di un elaborato finale, è stato deciso, in accordo col coordinatore, l'utilizzo autonomo dell'applicativo e-val per la sola valutazione degli insegnamenti tenuti presso la Scuola. Tale iniziativa ha consentito di disporre di una rappresentazione completa delle valutazioni per l'anno (uno dei due) che gli studenti passano alla Scuola.

■ Risultati e loro diffusione

I risultati appaiono nel complesso di buon livello seppur in presenza di qualche criticità (All: Report_LM).

■ Punti di forza

- La valutazione dei corsi di competenza degli atenei partner assicura la perfetta aderenza agli standard previsti nella procedura AVA.
- Nel caso della Laurea Magistrale in collaborazione con l'Università di Trento, il Presidio Qualità ha definito, in accordo con il coordinatore, l'utilizzo del sistema e-val per la somministrazione dei questionari relativi ai docenti della Scuola ed il loro monitoraggio.

■ Punti di debolezza

- La trasmissione delle informazioni da parte dagli atenei convenzionati non è ancora strutturata secondo procedure uniformi.
- Ad oggi non è stata ancora ben definita l'articolazione dei piani di miglioramento in presenza di criticità.

■ Corsi PhD

■ Scuola Superiore Sant'Anna

La valutazione dei percorsi formativi di terzo livello si realizza a partire dal 2016/17 ha visto l'applicazione del nuovo modello di questionario congiunto SSSA-IUSS, frutto dell'attività del Gruppo di Lavoro.

■ Metodologia

La valutazione dell'attività 2016/17 ha visto per la prima volta la somministrazione di tre questionari differenti: il primo destinato agli allievi del primo anno ed incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione, il secondo destinato agli allievi dal secondo anno e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca del corso PhD, il terzo sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio. La ripartizione in due momenti separati tutte le domande previste dall'allora questionario sull'attività didattica e di ricerca e servizi si è resa necessaria per ovviare alla somministrazione di questionario eccessivamente lungo (probabile causa del basso tasso di risposta). La rilevazione sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale sarà infatti somministrata ad aprile 2018.

I questionari, tutti in lingua inglese e somministrati per via telematica, prevedono in tutti i casi modalità di risposta su una scala di giudizio a quattro categorie, anche in considerazione del limitato numero di allievi presenti alla Scuola e della diversificazione dei risultati per ciascun corso.

■ Somministrazione

Il Presidio Qualità ha rilevato positivamente che la partecipazione degli allievi del primo anno è stata buona, attestandosi al 70% del totale dei possibili rispondenti. Nel caso invece della rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allievi dal secondo anno), il Presidio rileva positivamente un incremento del tasso di risposta che si attesta ora al 57% contro il 44% del 2016.

■ Risultati e loro diffusione

Gli allievi hanno espresso una valutazione complessiva più che positiva, in quanto circa l'80% degli stessi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato (Report_PhD.pdf).

■ Punti di forza

- La qualità dell'ambiente di ricerca e dell'offerta formativa appare complessivamente strutturata e di buon livello.

■ Punti di debolezza

- Il processo di valutazione dei singoli insegnamenti (didattica frontale) nei corsi PhD deve essere ancora meglio strutturato.

■ IUSS

■ Metodologia

Nel 2016/17, la rilevazione delle opinioni degli allievi dei corsi di Dottorato sulla qualità della didattica si è svolta on-line, attraverso la compilazione di un questionario telematico, al fine di rendere più veloce la somministrazione delle schede di valutazione e garantire l'omogeneità della rilevazione. Il nuovo questionario di valutazione è il risultato dell'attività svolta dal Gruppo di Lavoro dedicato alla revisione dei questionari nominato dal Presidio di Qualità congiunto. La procedura ha permesso l'elaborazione dei dati garantendo l'anonimato delle schede.

La rilevazione è avvenuta tramite due schede: una somministrata agli allievi che hanno concluso il primo anno relativa alla procedura di ammissione e una somministrata agli allievi che hanno concluso il secondo e il terzo anno.

I dati sono elaborati dall'Ufficio servizi statistici e Supporto organi di valutazione e commentati dalla Commissione Paritetica e dal Nucleo di Valutazione nelle rispettive relazioni. Sono presentati dal Nucleo di Valutazione agli Organi di Governo della Scuola, in occasione della presentazione della Relazione annuale del Nucleo. I dati raccolti vengono inoltre sottoposti all'analisi del Coordinatore delle Aree scientifiche e dei Coordinatori dei Corsi di dottorato al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.

■ Somministrazione

Le schede vengono somministrate agli allievi dei corsi PhD tramite web. I dottorandi interpellati sono stati 61, il tasso di risposta complessivo del triennio è stato dell'84% (51 rispondenti).

■ Risultati e loro diffusione

È stato predisposto un Report finale sulle valutazioni raccolte, comprendente uno o più questionari a seconda dei cicli attivi nell'a.a. di riferimento e, in allegato, le note che gli allievi hanno inserito.

Gli allievi espresso una valutazione complessiva più che positiva, in quanto circa il 69,5% degli stessi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato (Report_PhD_IUSS.pdf).

■ Punti di forza

- Soddisfacente il tasso di risposta che si assesta, anche per il 2016/17, su una media complessiva dell'84%.

■ Punti di debolezza

- Il processo di valutazione dei singoli insegnamenti (didattica frontale) nei corsi PhD deve essere ancora avviato in modo sistematico.
- L'introduzione di un nuovo questionario di valutazione non consente un confronto con i dati degli anni precedenti.
- Gli allievi hanno rilevato alcune criticità riguardo alla nuova scheda di valutazione e segnalato che alcune domande non erano chiare oppure non pertinenti.

■ Corsi Master

■ Scuola Superiore Sant'Anna

La U.O. Alta Formazione, certificata UNI EN ISO 9001, considera la rilevazione della soddisfazione degli allievi come un elemento indispensabile per perseguire il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). Essa, infatti, rappresenta lo strumento principale di cui è dotato il SGQ attraverso il quale acquisire informazioni utili alla valutazione dell'efficacia del servizio erogato e alla individuazione di azioni di miglioramento.

■ Metodologia

Diverse sono le modalità di interazione, sia di tipo qualitativo che quantitativo, con gli allievi che il SGQ adotta ai fini di tale rilevazione; tra di esse è possibile annoverare a titolo esemplificativo:

- gli incontri con il Responsabile del corso e/o altri componenti della struttura organizzativa;
- i contatti costanti con il tutor;
- i questionari di gradimento.

Quest'ultimi costituiscono l'elemento centrale ma non unico del sistema di valutazione. Essi richiedono la collaborazione attiva degli allievi che attraverso tale strumento possono esprimere una propria opinione sull'organizzazione e la qualità della didattica erogata.

■ Somministrazione

In analogia con gli anni passati, anche nel corso del 2017, sono state somministrate diverse tipologie di questionari, relativi non solo alla valutazione della docenza, ma anche alla valutazione delle testimonianze aziendali (ove presenti), dei moduli didattici e alla valutazione complessiva del percorso formativo e degli stage. In questa relazione saranno presi in esame i soli questionari relativi alla valutazione della docenza riferiti a sei Master.

La struttura dei questionari non ha subito modifiche rispetto alla rilevazione precedente. Essi sono strutturati in una serie di domande chiuse che permettono di valutare la variante qualitativa del servizio erogato, ma lasciano spazio anche a proposte e suggerimenti. Il questionario utilizzato per la valutazione della didattica da parte dei partecipanti è articolato in tre sezioni:

- Insegnamento: una valutazione sulla organizzazione della didattica dell'insegnamento e sulla capacità didattica del docente;
- Dinamiche di aula: è richiesto al partecipante di esprimere un giudizio relativamente alla dinamica della classe e in particolare motivazione, capacità di lavorare in gruppo e livello di partecipazione;
- Commenti e suggerimenti: un invito a segnalare suggerimenti e osservazioni anche non direttamente collegabili all'oggetto del questionario per migliorare la qualità dell'attività didattica.

■ Risultati e loro diffusione

Nel corso del 2017 sono stati compilati 6.211 questionari con un tasso di risposta, calcolato come rapporto tra il numero di questionari compilati e numero questionari attesi, intorno al 71,61%, con un decremento di circa tre punti percentuali.

Complessivamente la valutazione espressa mostra un alto livello di soddisfazione. Più della metà degli allievi si dimostra infatti soddisfatto (*decisamente sì*) in tutti gli item presenti nel questionario. Più in particolare, dall'analisi dei dati, sommando la percentuale delle risposte *decisamente sì* e *più sì che no*, per ciò che concerne la capacità didattica del docente, si evince che i partecipanti dimostrano di apprezzarne la disponibilità a fornire chiarimenti e spiegazioni per il 96%, la capacità espositiva e la capacità di ben organizzare la lezione per il 92%. La capacità di suscitare interesse in rapporto agli argomenti trattati registra un livello di soddisfazione intorno al 90%. Il gradimento in merito alla valutazione complessiva delle docenze si attesta intorno all'89%.

I risultati delle valutazioni online sono consultabili dal Responsabile del corso, dal Tutor, dal Responsabile Servizio Qualità (RSQ) e dagli eventuali Responsabili di modulo/parte/area e sono condivisi dallo stesso Responsabile del Corso con i docenti interessati.

I dati e i risultati della rilevazione della soddisfazione sono inoltre valutati nell'ambito di ciascun corso dal Responsabile al fine di monitorare l'andamento del corso e di individuare le opportunità di miglioramento e sono riportati nella relazione finale del master. Sono inoltre registrati e analizzati dal RSQ, che li sottopone annualmente, insieme alla proposta del piano di miglioramento, all'attenzione dell'Alta Direzione del Sistema di Gestione della Qualità.

■ Punti di forza

- Elevata percezione della qualità dei corsi organizzati dalla Scuola.
- Sistema di rilevazione della soddisfazione non limitato al solo strumento del questionario.
- Disponibilità di una notevole quantità di dati utili alla Direzione dei singoli Master ai fini della misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo e del miglioramento anche in termini di progettazione/progettazione degli stessi percorsi formativi.

■ Punti di debolezza

- Pur registrando un aumento del tasso di risposta rispetto alla passata rilevazione è da sottolineare che in alcuni casi questo risulta essere ancora al di sotto del valore soglia predefinito (70%). Nel corso del 2017 si dovranno intensificare le azioni di monitoraggio in itinere messe in atto nel 2015 e individuare altre azioni di sensibilizzazione presso i responsabili e gli allievi atti a favorire la compilazione.

■ IUSS

■ Metodologia

1. Rilevazione allievi tramite tre schede: la scheda di valutazione sul singolo corso, la scheda al termine delle lezioni frontali e la scheda a conclusione dello stage.

I dati sono elaborati dall'Ufficio servizi statistici e Supporto organi di valutazione e commentati dalla Commissione paritetica e dal Nucleo di Valutazione nelle rispettive relazioni. I dati sono presentati dal Nucleo di valutazione agli Organi di governo della Scuola, in occasione della presentazione della Relazione annuale del Nucleo. I dati raccolti vengono inoltre sottoposti all'analisi dei Direttori dei corsi di master al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.

2. Rilevazione enti partner tramite una scheda da compilare al termine dello stage. I dati sono elaborati dagli uffici e commentati dal Nucleo. I dati sono presentati dal Nucleo di valutazione agli Organi di governo della Scuola, in occasione della presentazione della Relazione annuale del Nucleo.

■ Somministrazione

La scheda di valutazione alla fine del singolo corso viene distribuita, o inviata via mail, dalle segreterie didattiche dei Master.

Le schede di valutazione alla fine delle lezioni frontali (Course Evaluation Form), di fine stage (Internship Evaluation Form) e quelle da parte dell'Ente o Azienda che ha ospitato lo stage (Institution Evaluation Form) vengono somministrate dalle segreterie didattiche dei Master tramite web o posta elettronica.

■ Risultati e loro diffusione

In relazione alla valutazione dei singoli corsi nell'ambito dei programmi Master, il voto medio avuto da ogni singolo corso viene riportato nella Relazione annuale sull'attività e la ricerca della Scuola (la scala di valutazione va da 1 a 4). Nel 2016/17 la media della valutazione relativa alla valutazione del singolo corso è pari a 3,4 mantenendosi positiva e invariata come negli anni precedenti.

I risultati delle rilevazioni tramite le schede Course Evaluation Form, Internship Evaluation Form e Institution Evaluation Form non sono ancora disponibili.

■ Punti di forza

- Soddisfacente il tasso di risposta al Course Evaluation Form che si assesta nel 2015/16, ultimo dato disponibile, su una media complessiva dell'89,6% in rialzo rispetto all'80% dell'anno precedente.
- Si mantengono positive le valutazioni ricevute dagli allievi di Master rispetto a Internship Evaluation Form, che registra un valore medio pari a 3,3 e Institution Evaluation Form, che registra un valore medio pari 3.

■ Punti di debolezza

- Si registra un calo rispetto agli anni precedenti per i Course Evaluation Form sul valore complessivo medio di 2,8.

■ Incontri con le Commissioni Paritetiche

A seguito della ridefinizione della nuova composizione non si sono svolti incontri con le due Commissioni Paritetiche.

■ Conclusioni

Le azioni messe in atto nell'ultimo anno dal Presidio Qualità hanno contribuito a migliorare il processo di monitoraggio delle politiche didattiche adottate dalle due Scuole. In particolare si rileva:

- un buon livello della qualità dell'offerta formativa;
- predisposizione di una pagina intranet del Presidio Qualità contenente tutta la documentazione e verbali prodotti;
- il funzionamento consolidato delle politiche di qualità nei corsi Master;
- l'incremento della partecipazione alla rilevazione degli allievi dei corsi post-graduate;

■ Prospettive future

Tenendo conto dell'offerta formativa estremamente diversificata e della conseguente difficoltà ad uniformare le procedure, il Presidio Qualità si propone di:

- accelerare il completamento del sistema di AQ;
- incrementare la diffusione della cultura della qualità sia a livello dei docenti che dei discenti;
- sensibilizzare ulteriormente la partecipazione alle rilevazioni degli allievi dei corsi graduate;
- favorire momenti di confronto e di raccordo con le Commissioni Paritetiche, Coordinatori dei Collegi, docenti e NdV.

■ Allegati

- Report_ORD_SSSA_Didattica.pdf
- Report_ORD_SSSA_Lingue.pdf
- Report_ORD_SSSA_Servizi.pdf
- Report_ORD_IUSS_Didattica.pdf
- Report_ORD_IUSS_Diplomandi.pdf
- Report_ORD_IUSS_Diplomati.pdf
- Report_ORD_IUSS_Servizi.pdf
- Report_LM_SSSA_Bionics.pdf
- Report_LM_SSSA_Biotecnologie.pdf
- Report_LM_SSSA_Economics.pdf
- Report_LM_SSSA_Embedded.pdf
- Report_LM_SSSA_MAINS.pdf
- Report_LM_SSSA_MCSN.pdf
- Report_LM_SSSA_MISS.pdf
- Report_PhD_SSSA.pdf
- Report_PhD_IUSS.pdf
- Report_PhD_IUSS_All-1.pdf
- Report_PhD_IUSS_All-2.pdf
- Report_Master_SSSA.pdf