

Relazione del Presidio della Qualità 2019

4 aprile 2020

Contents

Il Presidio della Qualità	1
Corsi per Allievi Ordinari	3
Corsi di Laurea Magistrale	6
Corsi PhD	7
Corsi Master	8
Conclusioni	9

■ Il Presidio della Qualità

Il Presidio della Qualità (da ora in poi anche PQ) è una struttura prevista nel sistema di autovalutazione, valutazione, accreditamento, attraverso la 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 SSSA–IUSS presentando una sintesi delle attività svolte dal PQ nel 2019.

■ Composizione

La composizione del PQ è stata definita con Decreto Rettorale congiunto n. 358/2016 (Sant'Anna) e n. 64/2016 (IUSS), e rinnovata con Decreto Rettorale congiunto n. 189/2018 (Sant'Anna) e n. 49/2018 (IUSS) che, nell'ambito dell'integrazione delle attività previste dal modello federativo Sant'Anna – IUSS, ha istituito il Presidio della Qualità congiunto tra le due istituzioni.

Tale composizione mantiene il principio guida di coinvolgere 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 delle attività sono stati istituiti all'interno gruppi di lavoro con compiti operativi e funzioni di monitoraggio continuo dei processi legati all'assicurazione della qualità.

Al 31 dicembre 2019 il Presidio della Qualità della Federazione risulta così composto:

- Valentina Bambini: Prorettrice delegata ai Corsi di Dottorato, IUSS;
- Anna Loretoni: Preside della Classe di Scienze Sociali, SSSA;
- Stefano Cappa: Prorettore delegato alla Ricerca, IUSS;
- Piero Castoldi: Delegato alle Lauree Magistrali ed al PhD, SSSA;
- Cecilia Laschi: Delegato alla Ricerca ed ai Rapporti con il territorio, SSSA;
- Mario Martina: Preside Classe di Scienze, Tecnologie e Società, IUSS;
- Alberto Monti: Prorettore delegato all'Assicurazione Qualità, IUSS;
- Mario Enrico Pé: Preside della Classe di Scienze Sperimentali, SSSA;
- Andrea Sereni: Preside Classe di Scienze Umane e della Vita, IUSS;
- Federico Tamagni: Rappresentante degli Istituti¹, SSSA;
- Luca Bardi: Direttore Generale, SSSA;
- Franco Corona: Direttore Generale, IUSS;
- Roberta Chiordi: Responsabile dell'Area della Formazione Post Laurea, SSSA;
- Viviane Lunardi: Responsabile Funzione Qualità, SSSA;
- Cristiana Neri: Responsabile della U.O. Segreteria Didattica Allievi Ordinari, SSSA;
- Maurizio Himmelmann: Responsabile Funzione Statistica e Supporto alla Valutazione, SSSA;
- Laura Sampietro: Responsabile U.O. Valutazione, IUSS;
- Giovanna Spinelli: Responsabile U.O. Didattica Post laurea e ricerca, IUSS;
- Gemma Turri: Responsabile U.O. Didattica Pre laurea, IUSS;
- Lorenzo Bartalini: Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari, SSSA;
- Armanda Cetrulo: Rappresentante degli Allievi dei Corsi PhD, SSSA;
- Rebecca Inzaghi: Rappresentante degli allievi dei Corsi Ordinari IUSS;
- Giacomo Lo Conte: Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari, SSSA;
- Emma Schiavon: Rappresentante degli allievi dei Corsi di Dottorato, IUSS.

Svolge il ruolo di Coordinatore, il Prof. Em. Enrico Bonari e Vicecoordinatore il Prof. Alberto Monti. I componenti del Presidio Qualità rimangono in carica fino al 31 dicembre 2019.

■ Attività svolta nel 2019

Nel corso del 2019 il Presidio della Qualità ha svolto quattro tra riunioni ed incontri in collegamento telematico con IUSS, così articolate:

21 febbraio:

- Analisi sulle decadenze e dimissioni degli allievi;
- Relazioni su Customer Satisfaction dei PhD Student (Formazione e Ricerca);
- Proposte di modifiche dei questionari Ordinari e PhD;
- Stato di avanzamento della Relazione annuale del Presidio 2018;
- Relazioni 2017 della Commissioni Paritetiche;
- Relazioni dei corsi PhD.

4 aprile:

- Relazione annuale del Presidio 2018;

4 aprile:

- Relazione annuale del Presidio 2018;

20 maggio:

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

- Sistema di Assicurazione della Qualità – relazione sullo stato di avanzamento;
- Analisi decadenze e dimissioni degli Allievi Ordinari IUSS, anni 2016-2018;
- Analisi decadenze e dimissioni degli Allievi Ordinari SSSA, anni 2016-2018: integrazioni;
- ANVUR – Indagine sui Dottorandi e Dottori di Ricerca (XXIX e XXX ciclo) – analisi dei risultati (per entrambe le Scuole);
- Proposta modifiche questionari di valutazione;
- Procedura “Misurazione, analisi e miglioramento” – aggiornamento;

15 luglio:

- Accreditamento iniziale delle Scuole Superiori: requisiti relativi all'esistenza di un sistema di AQ.

Per il dettaglio di ogni singola riunione si rimanda ai verbali presenti nella pagina del Presidio della Qualità Congiunto presente nella intranet della Scuola Superiore Sant'Anna.

■ Sistema di Assicurazione della Qualità

A livello organizzativo e procedurale il processo di monitoraggio dei risultati delle valutazioni della qualità della didattica e dei servizi è ormai a regime.

In considerazione dei diversi ambiti di attività formative erogate dalle Scuole, in analogia con gli anni precedenti, il processo di monitoraggio dei risultati 2019 si è differenziato come di seguito indicato:

- Corsi per Allievi Ordinari;
- Corsi di Laurea Magistrale (in convenzione con altri Atenei);
- Corsi PhD;
- Corsi Master Universitari di I e II livello;
- Accreditamento delle Scuole ad ordinamento speciale.

Il Presidio rileva che a partire dal 2019 è stato acquisito il nuovo gestionale di segreteria ESSE3 che entrerà in operatività già a partire dall'anno accademico 2019/20. L'adozione del nuovo gestionale impatterà notevolmente sull'intero processo di somministrazione dei questionari di valutazione, in particolare quelli destinati alla valutazione della didattica integrativa per gli Allievi Ordinari ed agli studenti dei corsi Master. È pertanto presumibile che nei primi mesi del 2020, a seguito della dismissione dei vecchi gestionali, la somministrazione dei questionari possa subire un ritardo a seguito della reimplementazione e definizione delle nuove procedure.

Il Presidio si impegnerà nei prossimi mesi per ridurre le criticità che potrebbero emergere e riportare quanto prima possibile a regime il sistema di acquisizione delle informazioni.

■ Area documentale

Di seguito si fornisce una descrizione sintetica di tutte le attività svolte dalla Scuola Superiore Sant'Anna.

■ Corsi per Allievi Ordinari

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 della 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 2017/18 e 2018/19);
- l'orientamento e l'ammissione alla Scuola (allievi al primo anno);
- 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 2018/19 sull'attività didattica ha visto l'utilizzo del modello di questionario già 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 RIS 6.1 deve riportare un punteggio medio superiore o uguale a 7/10

criterio B: la media dei punteggi delle domande RIS 1.2, RIS 1.3, RIS 1.4, RIS 1.7, RIS 2.1, RIS 2.2, RIS 2.3 e, se pertinenti⁴, RIS 2.5, RIS 2.6 e RIS 2.7 deve essere superiore o uguale a 7/10

Nel caso dei questionari per i corsi di lingua straniera, è stata mantenuta la differenziazione già introdotta nel 2016 del questionario per i corsi finalizzati all'ottenimento di una certificazione (es. ESOL). In questo caso il questionario si differenzia da quello standard per la presenza di una specifica domanda⁵.

Indipendentemente dall'oggetto della rilevazione, il Presidio della Qualità ha stabilito che, nel caso in cui la valutazione di un corso non raggiunga almeno cinque questionari compilati, non sia prodotto alcun report specifico del corso, ma le valutazioni confluiranno comunque nella valutazione complessiva della Classe Accademica.

Accanto alla valutazione delle singole attività didattiche, anche nel 2019, è stata effettuata l'analisi aggregata delle valutazioni ricevute da ogni docente nei due anni accademici 2017/18 e 2018/19. Questo tipo di analisi, che ha come oggetto l'insieme della didattica erogata dal docente, permette di risolvere almeno in parte 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.

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), è stata mantenuta la rilevazione articolata in tre questionari distinti:

- il primo destinato agli allievi del primo anno ed avente come oggetto la conoscenza della Scuola e le modalità di selezione (somministrata a novembre 2019).
- il secondo, destinato agli allievi dal secondo anno, avente come oggetto la valutazione di tutti i servizi che la Scuola ha messo a disposizione dei propri allievi (somministrata a novembre 2019).
- il terzo, destinato agli allievi dal secondo anno, avente come oggetto il servizio di tutoraggio (somministrata a novembre 2019).

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 RIS 2.5, RIS 2.6 e RIS 2.7 vengono incluse nel criterio B solo e soltanto nel caso in cui la maggioranza assoluta dei rispondenti abbia dichiarato nella domanda RIS 2.4 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 RIS 2.5, RIS 2.6 e RIS 2.7, ma le valutazioni non saranno computate nel criterio B

⁵RIS 3.2: *Il corso è stato utile per la preparazione all'esame della certificazione?*

Gli item contenuti nei tre modelli di questionario riprendono nella grande maggioranza dei casi quelle somministrate nel precedente anno, rendendo quasi sempre 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 2018/19 si è basata su 433 questionari (rispetto ai 482 del 2017/18). Questo ha consentito di produrre complessivamente 41 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (45 nel 2017/18), di cui 26 per corsi della Classe di Scienze Sociali, 15 di Scienze Sperimentali⁶. Il tasso complessivo di risposta si attesta pertanto al 64,82%⁷.

Nel caso dei corsi di lingua straniera sono stati compilati 130 questionari (119 nel 2017/18). Ciò ha consentito di produrre complessivamente 9 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi, con un tasso di risposta che si attesta al 57,77%⁸ (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) i tassi di risposta sono i seguenti: alla rilevazione per studenti del primo anno ha partecipato il 66,10% degli allievi (era il 69,23% nel 2018), alle rilevazione per gli studenti dal secondo anno in poi relative ai servizi integrativi ed al tutoraggio il tasso di risposta si attesta rispettivamente al 59,31% (era il 58,15% nel 2018) ed al 67,80% (era il 58,15% nel 2018).

■ 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 del 91% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive, in crescita rispetto all'percentuale rilevata nel corso del 2017/18 (87%). Parallelamente, la percentuale di gradimento per la sezione "docenza" si attesta ad oltre il 91%, in ulteriore crescita rispetto al dato 2017/18 (89%). Nel caso della valutazione biennale dell'attività di didattica integrativa svolta dai docenti, questa non ha evidenziato elementi di particolare criticità. Complessivamente oltre l'88% dei report soddisfano infatti i criteri di qualità (era l'84% nel 2017/18).

Anche i giudizi sui corsi di Lingua straniera si mantengono su livelli analoghi a quelli espressi per la didattica integrativa. Nel caso della sezione "Docenza" più del 92% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era il 90% nel 2017/18). Anche in questo caso, positivo è il giudizio complessivo sul corso che si attesta al 91%. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti allegati.

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 rilevazione sui servizi integrativi e sul 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 2019 il Presidio ha utilizzato il processo di restituzione delle informazioni già utilizzato nel precedente triennio. In particolare la diffusione dei risultati ha interessato:

- i report relativi alla didattica integrativa trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Classi Accademiche;
- i report relativi ai corsi di lingua straniera trasmessi al Preside della Classe di Scienze Sociali (responsabile per gli insegnamenti di lingua straniera);
- i report biennali relativi all'attività didattica dei docenti trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Classi Accademiche ed ai singoli docenti;

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

⁷Il tasso di risposta è calcolato facendo riferimento ai soli corsi la cui fine è stata formalizzata all'interno del gestionale della didattica.

⁸Il tasso di risposta è calcolato facendo riferimento ai soli corsi la cui fine è stata formalizzata all'interno del gestionale della didattica.

- il report relativo alla Qualità dei Servizi trasmesso al Direttore Generale.

Ognuna di queste figure, 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 si conferma nel complesso ben strutturato e di ottimo livello. Nel caso del questionario sui servizi integrativi non appaiono elementi di grave criticità.
- Tutte le fasi del processo di valutazione dei corsi appaiono consolidate e ben funzionanti.

■ Punti di debolezza

- Pur ormai a livelli più che soddisfacenti i tassi di risposta risultano in molti casi suscettibili di ulteriore miglioramento.
- Sia il processo di riesame che i conseguenti piani di miglioramento sono ancora perfettibili di miglioramento.

■ Corsi di Laurea Magistrale

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 2019 per una successiva analisi e valutazione.

Il Presidio si riserva comunque di attivare una valutazione parallela dei corsi erogati dai docenti della Scuola, qualora sia impossibile acquisire queste informazioni dall'ateneo partner.

■ 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 della Qualità di poter disporre immediatamente di un dato aggregato. In entrambe le università le modalità di risposta sono comunque basate sulla stessa scala di giudizio articolata su quattro categorie, rendendo di fatto possibile un confronto con le valutazioni effettuate dalla Scuola.

Nel caso delle Lauree Magistrali in collaborazione con l'Università di Trento, per ovviare alla mancanza di un elaborato finale, è stato deciso, in accordo coi coordinatori, 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

■ 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 della Qualità ha mantenuto, 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

La valutazione dei percorsi formativi di terzo livello ha visto per il terzo anno l'applicazione del modello di questionario congiunto SSSA-IUSS, frutto dell'attività del Gruppo di Lavoro.

■ Metodologia

La valutazione dell'attività 2018/19 si è articolata in tre questionari differenti:

- il primo destinato agli allievi del primo anno ed incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione del concorso di ammissione 2019/20 (somministrato a novembre 2019);
- il secondo destinato agli allievi dal secondo anno e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca del corso PhD 2018/19 (somministrato a novembre 2019);
- il terzo sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio nel corso del 2019 (somministrato ad aprile 2019).

Si ricorda che la somministrazione in due momenti distinti del questionario relativo all'attività didattica e di ricerca e dei servizi è stata applicata al fine di snellire il questionario, ritenuto eccessivamente lungo.

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 della Qualità sottolinea negativamente che la partecipazione degli allievi del primo anno è stata appena sufficiente, attestandosi al 63% del totale dei possibili rispondenti (era l'86% nel 2018). Nel caso invece della rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allievi dal secondo anno), il Presidio rileva una sostanziale stabilità del tasso di risposta che si attesta al 62% contro il 63% del 2018.

■ Risultati e loro diffusione

Gli allievi hanno espresso una valutazione complessiva del proprio corso PhD più che positiva, in quanto circa l'87% degli stessi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era l'83% nel 2018). Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato (Report_PhD_Admission-training-Research_SSSA.pdf).

■ Punti di forza

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

■ Punti di debolezza

- Per alcuni corsi gli allievi segnalano una carenza di spazi studio;
- Il processo di valutazione dei singoli insegnamenti (didattica frontale) nei corsi PhD deve essere ancora strutturato.

■ Corsi Master

La U.O. Alta Formazione, certificata UNI EN ISO 9001, ai fini della rilevazione del livello di soddisfazione dei partecipanti, rispetto ai propri Corsi Master, adotta diverse modalità di indagine attraverso le quali acquisisce dati e informazioni utili alla valutazione dell'efficacia del servizio formativo erogato e alla individuazione di possibili interventi di miglioramento.

■ Metodologia

Diverse sono le modalità di interazione con gli allievi adottate 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.

■ Somministrazione

In analogia con gli anni passati, anche nel corso del 2019, sono state somministrate diverse tipologie di questionari, relativi non solo alla valutazione della qualità della docenza, ma anche delle testimonianze aziendali (ove presenti), dei moduli didattici, del percorso formativo nel suo complesso e degli stage.

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 quantitativa 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

I dati illustrati di seguito fanno riferimento a 5 Master erogati nel corso dell'anno accademico di riferimento; sono stati compilati 5.466 questionari per un totale di 315 insegnamenti valutati. Il tasso di risposta, calcolato come rapporto tra il numero dei questionari attesi e il numero dei questionari compilati, è dell'85,07%.

Complessivamente la valutazione espressa dai partecipanti mostra un buon livello di soddisfazione. La percentuale di valutazioni positive è infatti complessivamente alta in tutti gli item del questionario (superiore all'83%).

Più in particolare, dalla lettura dei dati, sommando la percentuale delle risposte positive (*decisamente sì e più sì che no*), per ciò che concerne la capacità didattica del docente, si evidenzia un buon livello

di soddisfazione dei partecipanti in merito alla disponibilità del docente a fornire chiarimenti e spiegazioni per il 93,14%, la chiarezza espositiva (88,07%) nonché la capacità di ben organizzare la lezione (86,21%). L'84,78% dei partecipanti mostra di apprezzare la capacità del docente di suscitare interesse in rapporto agli argomenti trattati; uguale soddisfazione si rileva anche rispetto alle metodologie utilizzate al fine di favorire il processo di apprendimento (84,40%).

Nell'ambito dell'organizzazione didattica i partecipanti manifestano un elevato livello di soddisfazione riguardo al rispetto di quanto programmato ed effettivamente realizzato sia in termini di rispetto degli orari dell'attività didattica (91,73%)⁹ che di rispetto della programmazione didattica (90,25%); l'85,68% ritiene ben equilibrato il rapporto tra quantità di argomenti trattati e tempo a disposizione; riscuotono lo stesso favore tra i partecipanti anche tutte quelle dinamiche che contribuiscono a creare un buon clima all'interno dell'aula. Il gradimento complessivo della qualità della docenza si attesta intorno all'83,96%.

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/riprogettazione degli stessi percorsi formativi.

■ Punti di debolezza

- Permangono alcune criticità legate alla mancata compilazione dei questionari da parte dei partecipanti di alcuni Master, per i quali sono in corso azioni, anche di sensibilizzazione, volte alla rilevazione della soddisfazione.

■ Incontri con le Commissioni Paritetiche

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 internet del Presidio Qualità;
- il funzionamento consolidato delle politiche di qualità del SGQ nei corsi Master;
- l'incremento della partecipazione alla rilevazione degli allievi dei corsi post-graduate.

⁹La domanda non è prevista per gli Allievi del Master PIXNET

■ 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, in particolare;
- incrementare la diffusione della cultura della qualità sia a livello dei docenti che dei discenti;
- mantenere costante l'attività di sensibilizzazione in merito alla rilevazione degli allievi dei corsi graduate.

■ Allegati

- Report_LM_SSSA_Biotecnologie.pdf
- Report_LM_SSSA_Informatica.pdf
- Report_LM_SSSA_MAINS.pdf
- Report_LM_SSSA_MISS.pdf
- Report_ORD_SSSA_Didattica.pdf
- Report_ORD_SSSA_Lingue.pdf
- Report_ORD_SSSA_Servizi.pdf
- Report_PhD_SSSA_ForRic.pdf
- Report_PhD_SSSA_Servizi.pdf
- Report_Master_SSSA.pdf