

# Valutazione del Sistema di Qualita'

## 1. Sistema di AQ a livello di ateneo

### 1. Sistema di AQ a livello di ateneo

*Il Nucleo di Valutazione (NdV) della Scuola Superiore Sant'Anna, insediatosi il 9 giugno 2022 ha predisposto la presente relazione, tenendo conto delle rilevazioni analizzate dal precedente Nucleo Federato.*

*In relazione agli interventi di miglioramento del sistema AQ intervenuti nel 2022, il NdV rileva come il Presidio della Qualità abbia mantenuto, nel corso del 2023, un valido coordinamento delle diverse attività di AQ, consolidando in larga parte le azioni messe in campo nel corso del 2022 e recependo molti dei suggerimenti avanzati dal NdV nel corso dell'anno.*

*Con riferimento alla Commissione Paritetica, il NdV rileva che l'attività posta in essere nell'analisi delle valutazioni ricevute dal Presidio della Qualità (risultati dei questionari di valutazione), dei risultati delle indagini condotte e delle Relazioni annuali dei Corsi di dottorato, approvate dai rispettivi Collegi dei Docenti, è stata adeguata, così come la condivisione dei risultati con tutte le principali componenti della Scuola.*

*Le Relazioni del Presidio della Qualità e della Commissione, che propongono suggerimenti per il miglioramento continuo delle attività didattiche e dei servizi, sono con sistematicità sottoposte all'attenzione degli Organi di Governo della Scuola, dei Presidi delle Classi Accademiche e dei Direttori di Istituto per i rispettivi adempimenti.*

---

# Valutazione del Sistema di Qualità'

## 2. Sistema di AQ a livello dei CdS

### 2. Sistema di AQ a livello dei CdS

*Ai sensi dell'art. 7 dello Statuto, la Scuola Sant'Anna attiva corsi integrativi di Primo e Secondo Livello per allieve iscritte e di allievi iscritti ai corsi di laurea, anche a ciclo unico, dell'Università di Pisa o ai corsi di Laurea Magistrale dell'Università di Pisa o Atenei convenzionati; attiva altresì corsi di Dottorato di ricerca e Master Universitari di primo e secondo livello, oltre a corsi di alta formazione e Seasonal Schools, aperte alle studentesse ed agli studenti di altre università. Il Presidio della Qualità rileva e analizza la qualità della didattica dei corsi di cui sopra, nonché dei servizi a disposizione delle allieve e degli allievi, trasmettendo i risultati agli organi di competenza. Nel corso del 2023, il Presidio della Qualità ha continuato la somministrazione, già avviata in via sperimentale nel 2022, di un questionario volto a rilevare ulteriori elementi circa l'esperienza didattica del personale docente, così da poter integrare le informazioni già acquisite grazie ai questionari rivolti alle allieve ed agli allievi.*

*Il NdV rileva lo sforzo messo in campo dalla Scuola per migliorare la percentuale di partecipazione delle allieve e degli allievi alle diverse rilevazioni, valutando positivamente la decisione del Senato Accademico di rendere obbligatoria la compilazione dei questionari da parte degli Allievi e delle Allieve Ordinari. Il Nucleo ritiene altresì positivo il contributo delle sessioni dedicate alla presentazione dei risultati di valutazione, al fine di sensibilizzare tutti gli attori sull'importanza della loro partecipazione. In tale direzione, è auspicabile che i docenti, in merito alla didattica dei singoli corsi, presentino le eventuali azioni introdotte sulla base della valutazione dell'anno precedente. In generale, è auspicabile una maggiore pubblicizzazione delle azioni di follow up. Il NdV ritiene ancora suscettibili di miglioramento le forme di comunicazione fra allieve ed allievi rappresentanti negli organi coinvolti nei processi di valutazione e la comunità intera delle allieve e degli allievi.*

*Il NdV inoltre, anche a seguito di incontri con le rappresentanze studentesche, ha rilevato l'opportunità di una migliore strutturazione delle attività formative, alla luce del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, che prevede l'equiparazione del diploma rilasciato dalla Scuola al termine degli studi di secondo livello (laurea magistrale o laurea magistrale a ciclo unico) ad un master universitario di secondo livello. In tal senso, il NdV ha avviato una interlocuzione con gli organi responsabili dell'organizzazione didattica della Scuola.*

*Il Presidio della Qualità rileva anche la qualità della didattica dei corsi di studio delle Lauree magistrali in convenzione con altri Atenei svolti dai propri docenti, attraverso l'acquisizione dei report predisposti dalle Università sedi amministrative. Nel caso della Laurea Magistrale in Innovation Management, svolta in collaborazione con l'Università degli Studi di Trento, il Presidio della Qualità sovrintende direttamente alla somministrazione dei questionari di valutazione della didattica dei docenti della Scuola.*

*Il NdV valuta positivamente lo sforzo del Presidio della Qualità di acquisire informazioni utili per la valutazione dei percorsi formativi in parola.*

*La Commissione Paritetica analizza annualmente tutte le informazioni prodotte dal Presidio, eventualmente integrandole, laddove ritenuto necessario, con rilevazioni, audizioni e/o focus group mirati su specifiche tematiche, illustrandone i risultati nella relazione che è chiamata a compilare.*

*I corsi di dottorato prevedono annualmente la redazione, sulla base di un modello approvato dal Presidio della Qualità, di una relazione annuale predisposta dalla Coordinatrice o dal Coordinatore del corso ed approvata dal collegio dei docenti, con la finalità di verificare l'efficacia della gestione del corso, di individuare punti di forza e di debolezza e le eventuali successive azioni correttive da porre in atto nell'ottica del miglioramento. Tale relazione è oggetto di analisi da parte della Commissione Paritetica.*

*Il NdV nota, in particolare, che, tra i 10 Corsi di Dottorato, ve ne sono 5 che risultano sopra la mediana per quasi tutte le dimensioni (=variabili) prese in considerazione, tranne quelle di natura logistico-organizzativa. Il Nucleo di Valutazione suggerisce un'attenta considerazione di tale risultato, al fine di diffondere le buone pratiche alla generalità dei Corsi e/o rimuovere le eventuali criticità.*

*Il NdV ha inoltre rilevato significative difformità tra i (10) Corsi di Dottorato attivati dalla Scuola sia nelle procedure di selezione per l'ammissione ai Corsi, sia nell'organizzazione interna degli stessi. A tal riguardo il NdV ha rivolto raccomandazioni e suggerimenti alle Coordinatrici ed ai Coordinatori, raccomandazioni e suggerimenti che il NdV trasmetterà anche al PQ ed alla CP. Considerata inoltre la partecipazione della Scuola anche a Corsi di Dottorato realizzati in forma associata con altre sedi universitarie, partecipazione che determina alcune criticità in termini di soddisfazione da parte dei candidati e delle candidate, il NdV intende avviare una riflessione sulla sostenibilità dell'attuale assetto.*

---

# Valutazione del Sistema di Qualità'

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

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

*La formalizzazione degli obiettivi programmatici della Scuola e degli obiettivi specifici degli Istituti e dei Centri interdisciplinari in termini sia di ricerca scientifica che di formazione è illustrata all'interno del documento "Piano di Orientamento Strategico 2019-2025" e nel "Documento programmatico sulle politiche della Scuola" di durata triennale. I due documenti sono stati recentemente aggiornati.*

*Molte attività di Terza Missione della Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale Superiore, IMT di Lucca, IUSS di Pavia, GSSI e SISSA di Trieste sono coordinate e monitorate dall'Ufficio di Trasferimento Tecnologico congiunto (JoTTO), di cui la Scuola è capofila.*

*Per ciò che concerne la valutazione dei prodotti della ricerca svolta dal personale docente e di ricerca, la Scuola adotta ormai da diversi anni una procedura interna che analizza la qualità della produzione scientifica attraverso la banca dati Scopus, basandosi su un confronto puntuale rispetto ai pari ruolo/settore nazionali. I risultati della valutazione sono funzionali alla ripartizione interna delle risorse. Si tratta di un approccio che per complessità e onere amministrativo trova pochi riscontri a livello nazionale.*

*Nel caso dei settori non bibliometrici, è attuata una valutazione quali-quantitativa, a cui si è affiancata, in forma sperimentale, una valutazione bibliometrica comparata, sulla falsariga di quanto già prodotto per le altre strutture della Scuola.*

*Il Nucleo rileva che l'adozione di queste politiche di monitoraggio interno della ricerca ha permesso, nel corso degli anni, di indirizzare l'attività di ricerca e, conseguentemente, di migliorare la presenza della Scuola nelle principali banche bibliometriche internazionali. D'altra parte, il NdV ha auspicato l'apertura di una riflessione critica da parte degli organi della Scuola a seguito dell'approvazione, da parte dei Paesi membri dell'UE, dell'Agreement on Reforming Research Assessment, che implica un approccio multi-dimensionale alla valutazione della qualità della ricerca prodotta.*

*In linea con gli obiettivi e le azioni previste dal Piano di Orientamento Strategico, che prevedono un miglioramento della capacità di misurazione e di riconoscimento dell'impatto delle attività di Terza Missione, ad inizio del 2022 è stato introdotto il nuovo modello di valutazione dei risultati conseguiti. Questo è finalizzato a premiare tutte quelle iniziative che hanno avuto una rilevanza strategica per la Scuola e la collettività in generale, dando un peso maggiore ai risultati ottenuti dai soggetti nei ruoli universitari non apicali (professoressa associate, professori associati, ricercatrici e ricercatori).*

*Nel corso del 2022 la Scuola ha erogato quattro premi ad altrettante attività per un totale di 20.000 euro*

---

# Valutazione del Sistema di Qualità'

## 4. Strutturazione delle audizioni

### 4. Strutturazione delle audizioni

*Il NdV rileva in premessa come, non avendo la Scuola corsi 'propri' di laurea o laurea magistrale, questa attività non possa essere né analoga né omologa a quella condotta, secondo quanto previsto dalle Linee Guida ANVUR, dalle sedi universitarie ad ordinamento ordinario.*

*Tuttavia, a partire dal proprio insediamento, il NdV ha colto tutte le occasioni per raccogliere informazioni circa le attività svolte dalla Scuola e valutarne la qualità, a partire dagli 'Stati Generali' della Scuola (avvenuti il 27 settembre 2022) e dall'Inaugurazione dell'Anno Accademico 2022-2023 (17 dicembre 2022).*

*Pur non escludendo per il futuro l'ipotesi di condurre, ove ritenuto opportuno, incontri con le varie strutture ed organi insieme con il PQ e/o con la CP, il NdV ha fin qui condotto queste attività in piena autonomia. Queste hanno compreso:*

*- audizione del Rappresentante dei Coordinatori e delle Coordinatrici dei Corsi di Dottorato e della Pro-Rettrice Vicaria nel corso della seduta del 16 dicembre 2022, che presentava all'ordine del giorno le relazioni dei corsi di Dottorato 2021/22;*

*- incontro del Presidente del NdV con le Coordinatrici e dei Coordinatori dei Corsi di Dottorato e con la Responsabile della UO Dottorato. L'incontro si è svolto il 3 febbraio 2023 ed ha avuto come tema di approfondimento le procedure di ammissione ai corsi di Dottorato. A seguito di questo incontro, il NdV ha formulato una serie di raccomandazioni e suggerimenti che qui di seguito si riportano:*

#### *Raccomandazioni*

*• Sarebbe opportuno presentare e commentare un'analisi a granularità più fine della 'provenienza' di dottorandi e dottorande, in termini geografici, di istituzioni, di percorso formativo seguito; tutto ciò sia per le domande che per le ammissioni, anche al fine di identificare eventuali difformità dall'atteso. Analoga analisi andrebbe fatta anche per il genere.*

*• Sarebbe opportuno analizzare le rinunce (e relative motivazioni) da parte di dottorandi/e ammessi/e e le proroghe, indicando per queste ultime le modalità ai sensi del DM 226/21, art. 8, cc. 6 e 7.*

*• Sarebbe opportuno strutturare e rendere omogenea tra i vari corsi la procedura di selezione per l'ammissione e quella per il passaggio agli anni successivi (in particolare fra primo e secondo anno).*

*• Sarebbe opportuno rendere omogenea tra i vari corsi la policy per quanto riguarda l'impiego di R1 in attività di tutorato/didattica, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento della Scuola.*

*• Sarebbe opportuno indicare nelle relazioni le affiliazioni dei/delle componenti dei Collegi dei docenti.*

*• Si raccomanda infine, almeno nella documentazione interna alla Scuola (ad esempio nelle Relazioni di cui al presente parere), di non designare quali 'studenti' i dottorandi e le dottorande. Si può utilizzare convenientemente la formula *doctoral candidates* o *first stage researchers (R1)*.*

#### *Suggerimenti*

*• Visto che dai questionari sembra emergere che, con eccezioni, il supporto amministrativo rappresenti una criticità, sarebbe forse opportuno valutare come organizzare lo stesso, se per Corso o per funzioni, traendo profitto dalla recente aggregazione, così da condividere le buone pratiche messe a punto.*

*• Si suggerisce di assumere iniziative volte ad aumentare la risposta ai questionari di valutazione, prevedendo, ad esempio, momenti di informazione/sensibilizzazione sull'importanza di questo strumento ed indicandoli quali prerequisito per l'ammissione al passaggio d'anno ed alla discussione finale.*

*• Si suggerisce di utilizzare lo strumento delle 'mutuazioni' (con LM ecc.) limitatamente a situazioni specifiche (es. colmare lacune in dottorati interdisciplinari) e comunque al di fuori del monte-ore di formazione dedicata a dottorandi/e.*

*• Si suggerisce di valutare se, come asserito in alcune Relazioni, davvero la norma impedisca di includere RTD/a nei Collegi, poiché, ai sensi del DM 226/21, art. 4, c. 1, lett. a punto 4), parrebbe di no.*

*- incontri del NdV con la Rettrice:*

*- prima audizione il 29 marzo 2023 sul contributo del NdV alla declinazione degli obiettivi strategici della Scuola in obiettivi specifici per il biennio 2024-2025, ai rispettivi indicatori e targets, alle modalità di comunicazione e reporting e alla valutazione dei risultati;*

- seconda audizione il 10 maggio 2023 sull'aggiornamento degli obiettivi del Piano di Orientamento Strategico 2022-2025 in recepimento delle osservazioni e dei suggerimenti espressi dal NdV, con illustrazione del documento presentato anche al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione;

- terza audizione il 9 giugno 2023, riguardante i risultati della valutazione interna della ricerca condotta dalla Scuola e finalizzata alla ripartizione delle risorse. Su questo tema, il NdV incoraggia una riflessione alla luce delle indicazioni emerse a livello europeo;

- audizione del NdV con la Responsabile dell'Area Formazione Universitaria. L'incontro si è svolto nel giugno 2023 ed ha avuto come oggetto un approfondimento critico sulle procedure di ammissione ai corsi Ordinari di primo e secondo livello e sulle relative criticità, in particolare per quanto riguarda un evidente squilibrio di genere;

- audizione del NdV con il Presidente della Commissione Paritetica e con il Coordinatore del Presidio Qualità. L'incontro, svolto nell'aprile 2023, ha avuto come oggetto l'analisi delle principali criticità rilevate dalle allieve e dagli allievi, come rappresentato nella relazione 2022 della Commissione Paritetica, e l'analisi delle metodologie di rilevazione delle opinioni delle allieve e degli allievi dei corsi ordinari e PhD; si è convenuto sull'opportunità di attuare misure volte ad incrementare la partecipazione alle rilevazioni, insoddisfacente alla luce delle dimensioni e delle caratteristiche peculiari della Scuola;

- audizione del NdV con il Coordinatore dei Coordinatori dei corsi PhD. L'incontro, svolto nel giugno 2023, ha avuto come oggetto le procedure di ammissione ai corsi di Dottorato;

- audizione del NdV con le rappresentanze studentesche nei vari ambiti formativi e di ricerca della Scuola. L'incontro, svoltosi nel luglio 2023, ha avuto come oggetto le principali proposte di modifica all'offerta formativa della Scuola a seguito delle osservazioni formulate dalle rappresentanze studentesche, anche in relazione al mutato quadro giuridico risultante dal decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, che prevede l'equiparazione del diploma rilasciato dalla Scuola al termine degli studi di secondo livello (laurea magistrale o laurea magistrale a ciclo unico) ad un master universitario di secondo livello.

Il NdV ha espresso complessiva soddisfazione per le presentazioni ricevute relative alle attività della Scuola, precisando che le audizioni, a fronte di quanto rilevato e dettagliatamente verbalizzato, si sono svolte in un clima cordiale e costruttivo, orientato sia alla risoluzione delle criticità, sia alla proposta di nuove soluzioni. In merito alle problematiche emerse, il NdV rileva la volontà di collaborazione dei soggetti coinvolti a tutti i livelli e ribadisce la volontà di esercitare compiutamente il proprio ruolo di stimolo al miglioramento dei processi, riconoscendo che ciò potrà avvenire solo grazie all'impegno serio e determinato dei/delle responsabili dei vari ambiti di attività della Scuola.

---

# Valutazione del Sistema di Qualità'

## 5. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi) - Parte secondo le Linee Guida 2014 (in scadenza il 30/04/2023)

### Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

*Il Nucleo di Valutazione della Scuola Superiore Sant'Anna (d'ora in avanti NV), insediatosi a settembre 2022, ha analizzato le modalità di valutazione della qualità della didattica, descritte nelle relazioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS) e del Presidio della Qualità (PQ), basate sulle risultanze dei questionari predisposti dagli uffici di supporto, che lo stesso NV ha avuto modo di analizzare in dettaglio.*

*Sulla base della documentazione prodotta, sentite anche le persone che ricoprono incarichi di responsabilità nei due organi, cioè Il Presidente del PQ, Professor Andreas de Guttry, ed il Presidente della CPDS, Professor Edoardo Bressanelli, insieme ad un rappresentante di allieve ed allievi ordinari e ad un rappresentante di dottorande/i nel PQ, il NV ha formulato le seguenti osservazioni.*

*La Scuola Superiore Sant'Anna rileva con regolarità le opinioni di allieve ed allievi iscritti a corsi di primo, secondo e terzo livello relativamente alla qualità della didattica e dei servizi offerti, al fine di individuare punti di forza e di debolezza e stimolare, rispetto a questi ultimi, la riflessione dei soggetti responsabili e di tutte le persone interessate (allieve ed allievi, personale tecnico-amministrativo, personale docente-ricercatore) nell'identificazione e implementazione delle eventuali/conseguenti azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo.*

*In particolare, sono realizzate:*

- rilevazioni delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello riguardo la qualità della didattica integrativa erogata dalla Scuola (ivi inclusi i corsi di lingua straniera) a complemento ed integrazione della formazione ottenuta dalle Università alle quali gli allievi sono iscritti;*
- rilevazioni delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello sull'attività didattica distinta per ciascuna delle due Classi Accademiche (Scienze Sociali e Scienze Sperimentali);*
- rilevazioni delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello sui singoli insegnamenti e, per quanto di competenza della Scuola (si veda il paragrafo successivo, relativo alle lauree magistrali in convenzione), sui corsi nel loro complesso;*
- rilevazione delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello del primo anno sulla qualità delle procedure di ammissione, sulle attività di orientamento e diffusione delle informazioni relative alla Scuola;*
- rilevazione delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello degli anni successivi al primo sulla qualità e l'adeguatezza delle dotazioni infrastrutturali e tecnologiche e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio a disposizione degli allievi (allievi e allieve dal secondo anno in poi);*
- rilevazione delle opinioni di allieve e allievi di primo e secondo livello degli anni successivi al primo sulla qualità e l'organizzazione delle attività di tutorato (allievi e allieve dal secondo anno in poi);*
- rilevazioni delle opinioni di allieve e allievi dei corsi di dottorato sulla qualità delle procedure del concorso di ammissione (allievi/e al primo anno), della didattica e della ricerca, e dei servizi di supporto offerti dalla Scuola (dal secondo anno in poi);*
- rilevazioni delle opinioni di studenti e studentesse dei master universitari di primo e secondo livello.*

*Nello specifico, per quanto concerne le attività di formazione universitaria integrativa di primo e secondo livello, è richiesta una valutazione in merito a ciascun insegnamento relativa a:*

- rispetto del programma previsto per il corso e adeguatezza delle dotazioni infrastrutturali di supporto;*
- capacità didattica del docente e qualità del rapporto studente/docente;*
- interesse delle tematiche trattate;*
- utilizzo della didattica partecipata (active learning).*

*Al fine di consentire una migliore e più esaustiva rappresentazione della qualità della didattica integrativa per i corsi di primo e secondo livello, a partire dal 2022, il PQ ha avviato la somministrazione di un questionario di autovalutazione dei docenti, che integra la valutazione espressa dagli allievi e dalle allieve.*

*Inoltre, anche nel 2022 è stata effettuata l'analisi aggregata delle valutazioni ricevute da ogni docente negli ultimi due anni accademici. Ciò al fine di attenuare (ma non risolvere) il problema della valutazione di quelle attività didattiche che sono frequentate da numeri molto esigui (<5) di allievi/e. Le rilevazioni biennali affiancano ed integrano quelle annuali.*

*Per quanto concerne le attività di formazione/ricerca di terzo livello, viene rilevata l'opinione di dottorande e*

*dottorandi in ordine a:*

- *modalità di concorso e ingresso alla Scuola;*
- *attività didattiche e di formazione alla ricerca;*
- *attività di ricerca condotte direttamente;*
- *servizi e dotazioni infrastrutturali di supporto.*

*Per quanto riguarda le Lauree Magistrali erogate in convenzione con altre Università (Pisa e Trento), la rilevazione delle opinioni di studentesse e studenti (compresi/e allievi ed allieve della Scuola) è di competenza delle rispettive sedi amministrative.*

*Fa eccezione la Laurea Magistrale in Innovation Management (MAIN), in convenzione con l'Università di Trento, per la quale è il PQ della Scuola che sovrintende all'erogazione dei questionari ed alla valutazione degli stessi. Va sottolineato che, a partire dal 2022, il PQ ha avviato una più stretta collaborazione con gli omologhi organi dei due Atenei partner per l'acquisizione delle valutazioni degli insegnamenti erogati dai propri docenti, unitamente alla valutazione complessiva degli interi corsi.*

*Relativamente ai master universitari, le rilevazioni hanno come oggetto la qualità della didattica per ciascun insegnamento/docente (capacità didattica del docente, organizzazione del corso, clima d'aula), la qualità complessiva del modulo/corso, dei tirocini formativi e dei servizi di supporto offerti. Si ricorda che a partire dal 2005 la U.O. Alta Formazione è certificata UNI EN ISO 9001.*

*Nel corso del 2022, la Scuola ha organizzato le Seasonal School, percorsi formativi a carattere fortemente interdisciplinare, aventi ad oggetto tematiche di ricerca di frontiera condotta dalla Scuola.*

*I corsi sono aperti anche a studenti e studentesse universitari/e iscritti/e a corsi di laurea, di laurea magistrale o di dottorato di ricerca che soddisfino i medesimi requisiti di profitto degli allievi e delle allieve della Scuola.*

## **Modalità di rilevazione**

### *Organizzazione delle rilevazioni*

*La somministrazione dei questionari, per i corsi di primo, secondo e terzo livello, è affidata al PQ, che ne cura anche la reportistica e la restituzione.*

### *Corsi di primo e secondo livello*

*In merito alla tempistica della somministrazione, la rilevazione della qualità percepita della didattica da parte di allieve e allievi è condotta al termine di ogni insegnamento, mentre le rilevazioni sui servizi e sugli altri aspetti sono a cadenza annuale. I rappresentanti degli allievi nei diversi organi della Scuola e i coordinatori dei corsi di dottorato vengono sistematicamente coinvolti nell'azione di sensibilizzazione al fine di aumentare il tasso di risposta.*

*Come accennato in precedenza, per gli insegnamenti dei corsi di primo e secondo livello frequentati da un numero di allievi inferiore a cinque, la valutazione dell'attività didattica dei singoli docenti della Scuola viene consolidata attraverso l'aggregazione dei dati raccolti in due anni accademici consecutivi, secondo quanto disposto dal PQ al fine di attenuare (ma non risolvere) il problema della protezione dell'anonimato di allieve ed allievi e ottenere indicazioni più robuste.*

*È da notare che la valutazione aggregata dei due anni consecutivi viene comunque condotta per tutti gli insegnamenti (anche quelli con numerosità  $\geq 5$ ) e viene utilizzata con finalità premiali.*

*Per fornire agli organi della Scuola un'impressione immediata sulla qualità delle attività sottoposte a rilevazione, il PQ ha introdotto dei valori-soglia di 'attenzione'.*

*A partire dall'anno accademico 2022/23, su impulso del NV, il PQ ha rimodulato la scala di conversione da categoriale a metrica e sperimenterà un nuovo approccio per la determinazione dei livelli di qualità.*

*Per ciò che riguarda l'adeguatezza delle dotazioni infrastrutturali e tecnologiche e l'organizzazione dei servizi di supporto allo studio è stata mantenuta l'articolazione in tre questionari distinti, somministrati a novembre:*

- *il primo, destinato agli allievi ed alle allieve del primo anno, avente come oggetto le informazioni sulla Scuola e le modalità di ammissione;*
- *il secondo, destinato agli allievi ed alle allieve dal secondo anno in poi, avente come oggetto la valutazione di tutti i servizi che la Scuola mette loro a disposizione;*
- *il terzo, destinato agli allievi ed alle allieve dal secondo anno in poi, avente come oggetto le attività di tutorato.*

### *Corsi di dottorato*

*La valutazione della qualità percepita da parte di allievi ed allieve dei corsi di dottorato, a partire dall'anno*



accademico 2021/22, si è articolata in quattro questionari in lingua inglese riguardanti:

- i singoli insegnamenti (somministrato alla conclusione di ciascun insegnamento);
- la diffusione delle informazioni sulla Scuola e le modalità di ammissione (somministrato a novembre e destinato ad allieve ed allievi del primo anno);
- il corso di dottorato nel suo insieme (somministrato a settembre e destinato ad allievi/e degli anni successivi al primo);
- l'adeguatezza delle dotazioni infrastrutturali e tecnologiche e l'organizzazione dei servizi di supporto allo studio (somministrato ad aprile e destinato ad allievi/e degli anni successivi al primo).

#### *Seasonal School*

L'organizzazione e la somministrazione dei questionari è affidata agli uffici competenti che ne curano anche la reportistica e la restituzione. In merito alle tempistiche di somministrazione, la rilevazione è condotta al termine di ogni insegnamento e prima dell'esame finale.

Al termine del processo, il PQ raccoglie tutte le elaborazioni e redige un report di sintesi.

#### *Corsi Master*

In analogia con gli anni passati, anche nel 2022, ad allieve e allievi dei corsi master sono stati somministrati questionari relativi sia alla valutazione della qualità della docenza, sia alle testimonianze aziendali (ove presenti), ai moduli didattici, al percorso formativo nel suo complesso e agli stage. Il questionario di valutazione della qualità della didattica, somministrato dai tutor, è articolato in tre sezioni relative a:

- *Insegnamento*: organizzazione della didattica e capacità del docente;
- *Dinamiche di aula*: dinamica della classe, motivazione, capacità di lavorare in gruppo e livello di partecipazione;
- *Commenti e suggerimenti*: suggerimenti e osservazioni anche non direttamente collegabili all'oggetto del questionario per migliorare la qualità della didattica.

La rilevazione è affidata ai tutor dei corsi, in collaborazione con il Servizio qualità dedicato, con una cadenza che varia in relazione alla tipologia dei corsi. Poiché i master sono certificati UNI EN ISO 9001, la procedura è diversa da quella adottata per le altre attività formative della Scuola. In questo caso, i risultati sono analizzati dal Direttore del Master/Responsabile Scientifico del Corso e in sede di riesame annuale da parte dello specifico Sistema di Gestione della Qualità.

I risultati sono comunque trasmessi al PQ che redige un report di sintesi.

#### *Strumenti di rilevazione*

##### *Corsi di primo, secondo e terzo livello*

Il NV, nell'analizzare le opinioni delle allieve e degli allievi, si avvale principalmente delle relazioni della CPDS e del PQ, basate, a loro volta, sui risultati delle rilevazioni effettuate attraverso i questionari somministrati on line. Nel 2022 la Scuola ha continuato ad utilizzare il sistema web-based (e-val) per la rilevazione della qualità della didattica.

Un ulteriore strumento a integrazione delle rilevazioni è rappresentato dall'incontro del NV con le rappresentanze di allieve ed allievi di primo, secondo e terzo livello. L'attuale NV, insediatosi nello scorso luglio, non ha ancora avuto modo di procedere a tale incontro, ma lo ha messo in programma per le prossime settimane, se possibile, prima delle vacanze estive.

#### *Seasonal School*

Nel corso dell'anno accademico 2021/22 sono state organizzate 16 iniziative che hanno visto 150 partecipanti, ai quali è stato somministrato un questionario avente come oggetto sia le informazioni sulla Scuola, sia la valutazione complessiva del corso. Nel caso in cui il corso si sia tenuto in presenza, nel questionario è compresa una sezione relativa ai servizi offerti dalla Scuola.

#### *Corsi Master*

Come illustrato in precedenza, nel caso degli studenti dei corsi Master, per raccogliere le opinioni sono adottate diverse modalità di rilevazione, correlate alla tipologia del corso e dei partecipanti. Gli strumenti principali sono i questionari di gradimento, somministrati in formato elettronico. In analogia con gli anni passati, anche nel corso del 2022 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 nonché relativi alla valutazione complessiva del percorso formativo e degli stage.

Altre fonti di informazione sulla soddisfazione dei discenti sono:

- gli incontri con il responsabile del corso e/o con altri componenti della struttura organizzativa e i contatti con il tutor;
- i reclami/suggerimenti provenienti dai rispondenti, interni ed esterni, relativamente alle attività e ai servizi forniti;
- il controllo delle non conformità, rilevate durante l'erogazione delle attività.

#### *Diffusione dei risultati*

*In merito alla diffusione dei risultati delle rilevazioni, per quanto riguarda le allieve e gli allievi dei corsi di primo, secondo e terzo livello,*

- i report individuali sono trasmessi ai singoli docenti ed ai coordinatori dei corsi;*
- i report aggregati sono trasmessi agli Organi competenti.*

- **Questionari-zip**

Modelli questionari somministrati  
26/04/2023

## **Risultati della rilevazione/delle rilevazioni**

### *1. Grado di copertura*

*Didattica integrativa, primo e secondo livello*

*La valutazione della didattica integrativa relativa al 2021/22 si è basata su 541 questionari (rispetto ai 488 del 2020/21). Questo ha consentito di produrre complessivamente 43 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (41 nel 2020/21), di cui 22 per insegnamenti della Classe di Scienze Sociali, 21 per Scienze Sperimentali (si ricorda, come indicato precedentemente, che il report di valutazione viene prodotto soltanto nel caso in cui l'insegnamento raggiunga i cinque questionari compilati).*

*Il tasso complessivo di risposta si attesta pertanto al 71,3% (rispetto al 55,7% del 2020/2021).*

*Nel caso dei corsi di lingua straniera sono stati compilati 94 questionari (154 nel 2020/2021). Ciò ha consentito di produrre complessivamente 10 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi, con un tasso di risposta del 37,7%, che occorre assolutamente migliorare.*

*Per ciò che concerne la rilevazione sulla qualità dei servizi, i tassi di risposta sono i seguenti: alla rilevazione per allieve/i del primo anno ha partecipato 76,3% degli allievi (era il 57,69% nel 2021), alle rilevazioni per gli allieve ed allievi degli anni successivi, relative ai servizi integrativi ed al tutorato, il tasso di risposta si attesta rispettivamente al 38,8% (era il 35,7% nel 2021) ed al 36,6% (era il 34,1% nel 2021).*

*Terzo livello*

*Le risposte sulle procedure di ammissione (dottorande/i del primo anno) sono state 91, corrispondenti al 52,0% del totale dei possibili rispondenti (era 51,0% nel 2021), mentre la rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allieve/i degli anni successivi al primo) ha ricevuto 239 risposte, pari al 72,9% (era l'86,0% nel 2021). Anche in questo caso, occorre migliorare.*

*Master*

*Nel corso del 2022 sono stati raccolti 2.643 questionari per un totale di 126 insegnamenti valutati, con un tasso di risposta del 89,0% (era stato 87,0% nell 2021).*

### *2. Livelli di soddisfazione degli studenti e analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni*

*Di seguito si riporta una analisi sintetica sui risultati delle diverse rilevazioni, rimandando, per i dettagli, ai rapporti allegati.*

*Caveat: la non-casualità del gruppo di coloro che rispondono (non si tratta di un campione casuale, estratto dalla popolazione delle allieve e degli allievi della Scuola) non consente di stimare con metodi statistici quantitativi l'affidabilità delle percentuali rilevate e quindi delle differenze fra i risultati delle rilevazioni dell'anno 2021/22 e quelle del 2020/21. Ciononostante, il NV ritiene comunque utile riportarle, evitando tuttavia di interpretare come aumenti o diminuzioni variazioni che potrebbero rappresentare solo fluttuazioni prive di significato.*

*A questo limite si potrebbe ovviare qualora il gruppo di coloro che rispondono divenisse assai prossimo al totale della popolazione. Per questo il NV saluta con favore l'introduzione dell'obbligatorietà della compilazione dei questionari, accompagnata da efficaci campagne di sensibilizzazione di tutte le componenti della Scuola.*

*Primo e secondo livello*

*Dalle valutazioni ricevute emerge un quadro più che positivo sulla qualità percepita della didattica integrativa.*

*Analizzando i dati aggregati, si rileva che, nell'ambito "Insegnamento", più del 94% di allieve/i esprime un giudizio che cade nelle due categorie positive, confermando la percentuale rilevata nel 2020/21.*

*Anche per la sezione "Docenza" si registra l'espressione di una soddisfazione positiva molto alta (>95%), che sostanzialmente conferma quanto emerso dalla rilevazione dell'anno precedente.*

*Complessivamente oltre 97,0% dei report relativi ai singoli insegnamenti soddisfa i criteri di qualità, cioè supera nettamente il valore-soglia definito dal PQ (era 100% nel 2020/21)..*

*Anche la soddisfazione relativa alla qualità percepita dei corsi di Lingua straniera mostra valori positivi in percentuali molto elevate, ancorché leggermente inferiori a quelle registrate per la didattica integrativa. Nel caso*

della sezione "Docenza", più dell'92% (261/282) degli allievi è un giudizio che rientra nelle due categorie positive, rispetto al 96% (248/258) registrato nel 2020/21. Nella valutazione complessiva del corso, si registrano risposte positive nell'88,3% (83/94) dei questionari (era il 95,3% nel 2020/21). Questo è un caso in cui sarebbe molto utile capire se le differenze negative sono 'vere', ma il tasso di risposta particolarmente basso (37,7%) non consente di trarre conclusioni affidabili.

Nel caso della rilevazione sui servizi integrativi e sul tutorato, somministrato ad allieve e allievi dal secondo anno in poi, il NV osserva valutazioni mediamente inferiori a quelle registrate sulla qualità della didattica, con una sostanziale stabilità dei giudizi rispetto alle valutazioni dell'anno precedente. Fornire percentuali aggregate sarebbe qui davvero arbitrario, visto che si tratta di quattro questionari contenti alcune decine di parametri. Il NV prende atto della volontà di introdurre, anche in questo caso, una domanda sulla soddisfazione complessiva rispetto a ciascun servizio e delle azioni di miglioramento già intraprese dalla Scuola.

#### Terzo livello

Nel caso della soddisfazione complessiva rispetto alla qualità dei corsi di dottorato, gli allievi hanno espresso una valutazione ottima, con il 96% (1004/1048) di giudizi che rientra nelle due categorie positive, un valore superiore a quello registrato nel 2021 (91%; 298/330).

#### Seasonal School

Dalle valutazioni emerge un quadro molto positivo. Analizzando i dati aggregati si rileva che, nell'ambito "Teaching" e "Class Dynamic", i giudizi di soddisfazione di allieve ed allievi rientrano nelle due categorie positive, rispettivamente, nel 95% (1593/1658) e nel 97% dei casi (434/447). Ottime le valutazioni della gestione amministrativa (99%; 464/465) e dei servizi e delle strutture a disposizione dei partecipanti per i corsi in presenza (94%; 611/651). La valutazione generale raccoglie un grande apprezzamento, reso evidente dalla percentuale di giudizi positivi espressa dagli allievi (98%; 154/156), che dichiarano molto probabile (96%; 136/141) lo svolgimento, in futuro, di un periodo di tirocinio o di ricerca presso la Scuola.

#### Lauree Magistrali in convenzione

I risultati della qualità percepita, riferiti al 2022, appaiono, nel complesso, positivi, seppur in presenza di qualche criticità. La domanda sulla soddisfazione complessiva rispetto ai corsi riscuote, in media, l'82% (1174/1427) di risposte positive.

#### Studenti dei corsi master

La valutazione espressa da allieve ed allievi mostra, nel complesso, un alto livello di soddisfazione. Esaminando i risultati delle indagini si evince infatti che, sommando le percentuali delle risposte positive ("decisamente sì" e "più sì che no"), tutti gli item riportano una valutazione superiore all'85%, sia in merito all'organizzazione del corso e dei singoli insegnamenti che alle capacità didattiche del docente. Ottimo anche il livello di soddisfazione complessiva, che presenta una percentuale di risposte positive superiore al 95% (2298/2404).

### Utilizzazione dei risultati

#### 3. Utilizzazione dei risultati

Il PQ trasmette i risultati di tutte le rilevazioni agli Organi accademici della Scuola, alla CPDS e al NV per gli adempimenti di competenza. I risultati sono inoltre condivisi

- con i Presidi delle due Classi accademiche per ciò che concerne i report sulla valutazione della didattica di primo e secondo livello ed i risultati individuali di ciascun docente affinché siano programmate e realizzate azioni di miglioramento ove necessario/opportuno;
- con il Direttore Generale e i responsabili dei servizi relativamente al report sulle valutazioni dei servizi;
- con i Coordinatori dei corsi di dottorato per il report sulle valutazioni degli stessi.

I report relativi ai corsi master sono valutati dal responsabile di ciascun corso e dal Responsabile del Servizio Qualità (RSQ) dedicato, il quale li sottopone annualmente, insieme alla proposta del piano di miglioramento dell'Alta Formazione, all'attenzione della Direzione del Sistema di Gestione della Qualità.

Per chiarire ulteriormente gli impieghi dei report e le possibili azioni conseguenti, il NV suggerisce che il PQ potrebbe allestire una semplice Tabella (si veda sotto un ipotetico esempio) nelle cui colonne si indichino:

- il tipo di report (es. Valutazione della didattica integrativa dei corsi di primo e secondo livello),
- la responsabilità della produzione dello stesso (es. PQ),
- i destinatari (es. Presidi delle Classi Accademiche),
- gli impieghi (es. Incontro di analisi, presa in carico delle azioni di miglioramento, definizione degli obiettivi e tempi

- di .....),
- la periodicità (es. annuale, semestrale, altro...).
- 

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

- *Il complesso delle rilevazioni effettuate sul grado di soddisfazione degli allievi e delle allieve dei corsi di primo, secondo e terzo livello riguardo alla qualità percepita delle attività didattiche, delle infrastrutture e dei servizi della Scuola risulta essere ben costruito quanto ai contenuti informativi richiesti.*
- *Le azioni messe in atto dal PQ e dalla CPDS hanno contribuito a rafforzare il processo di monitoraggio delle strategie della Scuola in ambito didattico.*
- *La qualità dei questionari predisposti per le diverse rilevazioni risulta adeguata agli obiettivi e le informazioni ottenute hanno il grado di dettaglio necessario e sufficiente per individuare eventuali aree di miglioramento*
- *Il tasso di risposta è senz'altro migliorabile e la Scuola ha messo in atto iniziative volte ad incrementarlo (obbligatorietà), ma anche ad assicurare una partecipazione informata e responsabile alle attività di rilevazione.*
- *A tale scopo, è necessario un deciso investimento di tempo e di energia nelle attività di restituzione dei risultati ed un investimento ancora maggiore nel follow up dei conseguenti processi di miglioramento.*
- *La percezione della 'utilità' dei questionari rappresenta il migliore stimolo per la partecipazione alla rilevazione e per la qualità della stessa.*
- *Degne di lode sono, a tal proposito, le azioni messe in atto dal PQ e la sinergica attività della CPDS.*
- *Essenziale, per raggiungere i risultati attesi, è l'impegno della leadership della Scuola, impegno che si è manifestato senza riserve e che ha già comportato un migliorato livello di consapevolezza da parte di tutte le componenti (allieve ed allievi, personale tecnico-amministrativo, personale docente-ricercatore) ed un'adeguata mobilitazione degli organi di governo.*

*I risultati di tutte le rilevazioni indicano senza dubbio un grado di soddisfazione molto elevato, da parte degli allievi e delle allieve dei corsi di primo, secondo e terzo livello, delle Seasonal School e dei Master, rispetto alla qualità delle attività didattiche, dei docenti, dei servizi e delle infrastrutture.*

*Tenuto conto delle legittime ambizioni della Scuola, che punta a confermare e, ove possibile, addirittura migliorare un posizionamento che è già di eccellenza nel panorama nazionale, europeo ed internazionale, il NV raccomanda al PQ di:*

- *sollecitare i riscontri da parte degli organi e delle persone responsabili in ordine alle attività intraprese a seguito degli esiti della valutazione, al fine di assicurare l'efficacia del processo di miglioramento;*
  - *organizzare, in collaborazione con la CPDS e con la partecipazione dei/delle rappresentanti di allieve ed allievi negli organi della Scuola, momenti di restituzione, nelle forme più adeguate ed efficaci, degli esiti delle rilevazioni, dedicati a tutte le componenti della Scuola;*
  - *coinvolgere le allieve e gli allievi nella programmazione, nella realizzazione, nel monitoraggio e nella valutazione delle azioni di miglioramento intraprese/da intraprendere;*
  - *sviluppare azioni di miglioramento specificamente dirette a favorire l'inserimento complessivo di allieve ed allievi provenienti da altri paesi;*
  - *vigilare sull'effettivo inserimento a pieno titolo nella realtà collegiale della Scuola di coloro che conducono gli studi dottorali in corsi con sede amministrativa diversa (per esempio 'Dottorati nazionali');*
  - *migliorare il monitoraggio delle attività che non si svolgono sotto la responsabilità diretta della Scuola, per esempio organizzando azioni congiunte di valutazione dei corsi di laurea e laurea magistrale che vedono la partecipazione di allieve ed allievi della Scuola, che non si limitino alla valutazione dei soli insegnamenti erogati da docenti della Scuola;*
  - *avviare, anche in collaborazione con il NV, una riflessione volta ad una migliore strutturazione dell'attività didattica integrativa, anche con l'obiettivo di conseguire una frequentazione più ampia delle attività formative proposte;*
  - *promuovere - nelle attività di didattica integrativa - l'incremento di modalità didattiche alternative alle lezioni frontali, introducendo, per tali modalità, specifiche valutazioni, al fine di accertarne qualità ed efficacia;*
  - *prendere in considerazione la possibilità di aggregare la valutazione di alcuni parametri, in modo da raggiungere numerosità tali da consentire confronti statisticamente affidabili.*
-

**Ulteriori osservazioni**

---

# Valutazione del Sistema di Qualità'

## 6. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi) - Parte secondo le Linee Guida 2023

### **Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ**

*Il NdV ritiene che il Presidio di Qualità abbia contribuito efficacemente al processo di rilevazione dell'opinione delle allieve e degli allievi in merito alla qualità della didattica integrativa di Primo e Secondo Livello nonché delle dottorande e dei dottorandi e delle partecipanti e dei partecipanti ai Corsi Master, alle Seasonal Schools e alla qualità dei servizi erogati.*

*Il NdV rileva altresì con soddisfazione il lavoro svolto dal Presidio per l'acquisizione anche dei risultati di valutazione dei corsi svolti dal personale docente della Scuola nell'ambito dei Corsi di Laurea Magistrale in convenzione.*

---

### **Livello di soddisfazione degli studenti**

*Da tutte le rilevazioni condotte, già descritte nella sezione "Parte secondo le Linee Guida 2014", già trasmessa nell'aprile 2023, emerge una valutazione complessivamente positiva o, spesso, molto positiva riguardo alla qualità della didattica integrativa, con alcune non trascurabili criticità riguardo alla qualità dei servizi erogati, che sono oggetto di costante monitoraggio da parte del Presidio della Qualità e della Commissione Paritetica e che confermano tra l'altro quanto emerso durante le audizioni. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti già allegati.*

---

### **Presa in carico dei risultati della rilevazione**

*Il Presidio della Qualità e la Commissione Paritetica, previa analisi dei dati, trasmettono i risultati delle indagini agli organi competenti affinché gli stessi possano analizzare le cause di eventuali criticità e individuare interventi correttivi, basando le proprie decisioni sui dati raccolti.*

*A partire dall'anno accademico 2022/23, il Presidio della Qualità ha attivato una procedura volta a monitorare, nell'ambito della valutazione da parte degli Allievi/e della qualità della didattica, situazioni "critiche". Qualora dagli esiti dei questionari di valutazione della Qualità della didattica dei corsi interni emergano situazioni di criticità o comunque meritevoli di attenzione, i soggetti responsabili sono tenuti a presentare una relazione alla Coordinatrice o al Coordinatore del Presidio della Qualità, secondo la procedura denominata "Procedura per la gestione delle valutazioni dei corsi interni che presentano aspetti problematici". Tale relazione illustra il piano di miglioramento nel quale sono indicate le eventuali azioni che sono o saranno realizzate o eventualmente le motivazioni per le quali non si intenda procedere. Il Presidio della Qualità valida il piano di miglioramento proposto e, in sede di analisi dei risultati riferiti all'anno accademico successivo a quello del piano di miglioramento, verifica l'efficacia delle azioni intraprese, comunicandone gli esiti ai soggetti interessati*

*Il Presidio del Qualità ha deciso di migliorare il processo di condivisione dei risultati aggregati dei questionari di valutazione con gli allievi e le allieve dei corsi Ordinari e di Dottorato, oltre a quelli previsti da regolamento, nella convinzione che la condivisione degli esiti sia fondamentale per il sistema di Assicurazione della Qualità della Scuola. In quest'ottica, sono in fase di organizzazione tre momenti di condivisione dei risultati dei questionari:*

*- Un'Assemblea degli/delle Allievi/e Ordinari/e, con oggetto la condivisione degli esiti dei questionari relativi a*

*"Didattica Integrativa", "Didattica delle lingue straniere", "Orientamento e Ammissione", "Tutorato", la quale si svolgerà in una data ancora da definire, tra ottobre e novembre 2023;*

*- Un'Assemblea ad hoc degli/delle Allievi/e PhD, con oggetto la condivisione degli esiti dei questionari relativi a "Didattica", "Concorso e Ammissione", "Formazione e Ricerca", la quale si svolgerà in una data ancora da definire, tra ottobre e novembre 2023;*

*- Un'Assemblea congiunta tra Allievi/e Ordinari/e e dottorandi/e, con oggetto la condivisione degli esiti dei questionari relativi a "Servizi integrativi", in quanto tema di comune interesse tra le due componenti. Quest'ultima Assemblea si svolgerà in una data ancora da destinarsi, in un periodo successivo, ma ragionevolmente prossimo alle due precedenti Assemblee.*

*È attualmente in corso di organizzazione un incontro congiunto Allievi/e Ordinari/e e Dottorande/i per la condivisione degli esiti dei questionari relativi ai servizi integrativi, in quanto tema di comune interesse tra le due componenti.*

*Il NdV, pur esprimendo soddisfazione per il grado di diffusione interna dei risultati e per il follow-up delle azioni intraprese con i diretti interessati, suggerisce al Presidio di vigilare affinché tali iniziative siano strutturalmente programmate e siano realizzate tempestivamente rispetto alla pubblicazione degli esiti.*

---

# Valutazione della performance

## 1. Sistema di misurazione e valutazione della performance

**L'Ateneo ha aggiornato il SMVP per il ciclo 2023?**

- Sì (in tal caso specificare in Nota quali sono state le principali modifiche)

Se Altro specificare

Nota

Principali modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023 (parere vincolante NdV 23/01/2023 e approvazione CdA 30/01/2023): - inserimento di uno specifico paragrafo dedicato alla figura del Dirigente (dirigente non di vertice, paragrafo 3.4), nella prospettiva del reclutamento di tale figura professionale, prima non presente alla Scuola, come da piano dei fabbisogni del personale 2023-2025, parte del PIAO 2023-2025; - inserimento di uno specifico paragrafo dedicato alla valutazione del personale tecnico e tecnologo (paragrafo 3.5), già regolati nei precedenti Sistemi ma senza la previsione di una specifica sezione del testo, in considerazione dell'aumento di tali figure professionali e della presenza di progetti interdisciplinari che coinvolgono più Istituti o Centri; - inserimento, al fine di maggiore chiarezza, di uno schema rappresentativo del ciclo della performance (capitolo 2) e di due tabelle allegate, una relativa alla sintesi delle fasi della performance con relative tempistiche e una relativa ai soggetti e alle dimensioni della performance.

**Il SMVP prevede anche la valutazione dei comportamenti organizzativi?**

- Sì (in questo caso indicare in Nota se gli stessi sono differenziati rispetto al ruolo ricoperto)

Se Altro specificare

Nota

Il SMVP prevede la valutazione dei comportamenti organizzativi, sulla base di quattro item di valutazione. Il contenuto dei quattro item è differenziato rispetto al ruolo ricoperto. Per esempio, l'item "Apertura al cambiamento" ha contenuti diversi a seconda che ci si riferisca al DG/responsabile di Area, Responsabile di U.O, Collaboratore/Collaboratrice.

**Nel SMVP vengono esplicitati, per la valutazione di ciascuna categoria di personale, i pesi attribuiti rispettivamente alla performance istituzionale, alla performance organizzativa, agli obiettivi individuali e ai comportamenti?**

- Sì

Se Altro specificare



Nota

Nel SMVP è riportata una tabella (paragrafo 1.3) nell'ambito della quale, per ogni item di valutazione (obiettivi, comportamenti, Customer Satisfaction), viene indicato il peso assegnato, distinto sulla base del soggetto valutato. Rispetto alla distinzione tra performance istituzionale e organizzativa, gli obiettivi del Direttore Generale, del Dirigente e dei/delle Responsabili delle Aree sono stabiliti in coerenza con la pianificazione strategica pluriennale della Scuola e con la programmazione triennale della Scuola nell'ambito delle quali sono stabiliti gli obiettivi istituzionali dell'ente.

**Nel SMVP è chiaramente descritta la differenza tra obiettivo – indicatore – target?**

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella sezione "performance" del PIAO, per ogni obiettivo vengono definiti un indicatore e un target o un risultato del tipo si/no. Obiettivi, indicatori e target sono pubblicati per il Direttore Generale e per tutti e Responsabili delle Aree della Scuola, e definiti, in ogni caso, per tutti sulla piattaforma dedicata alla valutazione U-Web Valutazione Prestazioni. Il NdV ritiene che vi siano margini di miglioramento per quanto riguarda la distinzione fra attività ed obiettivi e l'identificazione di indicatori appropriati e target adeguati.

Nota

**Nel SMVP la fase della misurazione è distinta da quella di valutazione?**

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella valutazione complessiva della performance si tiene conto di più dimensioni di valutazione, in particolare, degli obiettivi, dei comportamenti organizzativi e della Customer Satisfaction. Con riferimento alla dimensione degli obiettivi, la fase di misurazione del raggiungimento degli obiettivi per Direttore Generale, Dirigenti e Responsabili di Area è effettuata dall'ufficio che si occupa di controllo di gestione. La valutazione dei comportamenti organizzativi è demandata al diretto superiore gerarchico del valutato. La valutazione complessiva è effettuata: - per il Direttore Generale, da parte della Rettrice, del Nucleo di Valutazione e del Consiglio di Amministrazione (si rimanda al punto 6); - per il Dirigente, da parte del Direttore Generale; - per i Responsabili di Area, da parte del Direttore generale oppure del Direttore Generale e del Dirigente in accordo, sulla base dell'afferenza organizzativa. Il Nucleo suggerisce di dare maggiore evidenza nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, a partire dal successivo ciclo della performance, della modalità di realizzazione delle fasi di misurazione e valutazione.

Nota

**Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione del Direttore Generale (tipologia di obiettivi assegnati e pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati) se variata rispetto all'anno precedente**

La valutazione del Direttore Generale avviene in base ai risultati ottenuti al termine del periodo considerato, risultati contenuti e illustrati nella relazione presentata dalla Rettrice al Consiglio di Amministrazione (CdA). Prima di sottoporla all'approvazione del CdA, la Rettrice formula al NdV una proposta di valutazione sull'attività realizzata dal DG, con riferimento agli obiettivi assegnati dal CdA l'anno precedente e ai comportamenti. Il Nucleo esprime la propria valutazione con riferimento sia alla realizzazione degli obiettivi assegnati e dei comportamenti e, più in generale, sulla performance complessiva dell'Ateneo. Il processo valutativo sopra definito riflette i ruoli dei vari soggetti coinvolti: il DG in qualità di organo dell'Università viene valutato dal CdA, ma nel processo intervengono la Rettrice e il NdV.

La valutazione della performance individuale del Direttore Generale si basa sul grado di:

- raggiungimento degli obiettivi assegnati (incidenza 70%);
- la valutazione emersa dall'indagine Customer Satisfaction rispetto a servizi amministrativi erogati (incidenza 10%);
- le competenze e gli skill manageriali adottati (20%) che tiene conto anche della valutazione bottom up svolta dai Responsabili di Area

Per il successivo ciclo della performance il Nucleo propone di attribuire maggior valore alla valutazione degli utenti sui servizi amministrativi erogati (Customer Satisfaction). Inoltre, in fase di definizione e valutazione degli obiettivi, il Nucleo suggerisce di enucleare il contributo specifico del Direttore Generale, distinguendolo dal contributo legato al ruolo ricoperto e di ridurre il numero degli obiettivi assegnati, facendo emergere il contributo specifico rispetto alla creazione di valore pubblico.

**Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione dei Dirigenti (tipologia di obiettivi assegnati e pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati) se variata rispetto all'anno precedente**

L'assegnazione degli obiettivi al personale dirigente, il monitoraggio infrannuale e la valutazione finale sono effettuati dal Direttore Generale sulla base delle dimensioni e dei pesi previsti per il Direttore Generale.

La valutazione della performance individuale del Dirigente si basa sul grado di:

- raggiungimento degli obiettivi assegnati (incidenza 70%);
- la valutazione emersa dall'indagine Customer Satisfaction rispetto a servizi amministrativi erogati (incidenza 10%);
- le competenze e gli skill manageriali adottati (20%) che tiene conto anche della valutazione bottom up svolta da parte dei collaboratori.

Si rimanda al punto 6 per i suggerimenti del Nucleo sul successivo ciclo della performance che hanno validità anche per la figura del Dirigente.

**Quale giudizio complessivo è ritenuto più aderente a qualificare il SMVP adottato dall'ateneo? (scegliere una sola opzione)**

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Il processo di valutazione della performance risponde ai requisiti previsti dalla normativa ma può essere ulteriormente migliorato al fine di contribuire maggiormente allo sviluppo organizzativo dell'ente. Il Sistema è legato ad altri processi di gestione delle risorse umane, quali, ad esempio, le progressioni economiche e l'incentivazione del personale o la formazione del personale. Il sistema di valutazione, infatti, ha in sé elementi che consentono di implementare azioni correttive volte al miglioramento continuo anche attingendo alle informazioni ricavate dallo strumento della Customer Satisfaction.

Nota

# Valutazione della performance

## 2.1 Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 - Valore Pubblico

**Il PIAO dell'Ateneo risulta un concreto strumento di integrazione tra pianificazione strategica e programmazione operativa funzionale allo sviluppo e al governo dell'organizzazione?**

- In parte

**Nota**

Il principio su cui si è basata l'elaborazione del PIAO 2023-2025 della Scuola Superiore Sant'Anna, è la coerenza tra gli obiettivi generali, di valore pubblico, contenuti nei documenti di pianificazione strategica e programmazione triennale, con gli obiettivi di performance, con l'organizzazione della struttura amministrativa e l'individuazione dei fabbisogni di personale e dei fabbisogni formativi, oltre al mantenimento della coerenza tra obiettivi di performance e anticorruzione. Il Nucleo, nel successivo PIAO, suggerisce di dare maggiore evidenza del collegamento degli obiettivi di performance con la pianificazione strategica e la creazione di valore pubblico, oltre a suggerire di ridurre il numero degli obiettivi. Inoltre, il Nucleo, per il successivo ciclo suggerisce maggiore chiarezza nella rappresentazione di obiettivi, indicatori e target. Tale miglioramento è già in corso nell'ambito della revisione della pianificazione strategica.

**Nel PIAO sono chiaramente definiti gli obiettivi di Valore Pubblico che l'Ateneo intende perseguire e Strategie coerenti per la sua realizzazione?**

- No

**Nota**

Il NdV ravvisa l'opportunità di inserire, tra le risposte possibili, quella "Parzialmente", che sarebbe stata più appropriata al caso di specie. Infatti, nel PIAO 2023-2025 è riportata una sintetica descrizione degli obiettivi strategici negli ambiti ricerca, formazione, terza missione, internazionalizzazione e sostenibilità ambientale, di cui al Piano di orientamento strategico 2022-2025 approvato nell'ottobre 2022, che delinea la missione e la visione della Scuola, indicando quali obiettivi di valore pubblico perseguire (impatti sul benessere economico, sociale e ambientale della collettività) ed individuando quali direttrici strategiche percorrere. Inoltre, al PIAO è allegata la tabella con gli indicatori del Programma Triennale 2023-2025, che affianca il Piano di orientamento strategico 2022-2025. Nel Programma Triennale, in particolare, per ciascun indicatore, è riportato l'ambito di riferimento, il punto di partenza (starting point), il target da raggiungere, il referente politico, l'eventuale livello di declinabilità, la struttura di riferimento amministrativa per la fonte del dato e l'eventuale ricaduta sugli obiettivi della struttura organizzativa. Nel complesso, il sistema si compone di 49 indicatori. Si rimanda al punto 9 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

**Quanti obiettivi di Valore Pubblico sono presenti nel PIAO**

- Più di 15

Si rimanda al punto 9 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

**Nella individuazione degli obiettivi di Valore Pubblico sono stati coinvolti gli Stakeholder interni ed esterni?**

- Si interni ed esterni

Nota

La strategia della Scuola parte da un confronto con stakeholder esterni, pubblici e privati e tutti gli stakeholder interni; dall'analisi del contesto esterno e interno che portano alla declinazione della strategia in obiettivi che spesso richiedono, per il loro raggiungimento, la collaborazione con tutti gli stakeholder anche esterni. Gli Stati generali, organizzati su impulso della Rettrice nel mese di settembre di ogni anno, sono una occasione di confronto all'interno della comunità della Scuola sullo stato di avanzamento rispetto a quanto programmato nei documenti di pianificazione e programmazione strategica con possibile individuazione di linee di sviluppo future. In merito al coinvolgimento degli stakeholders esterni, si hanno continui scambi e contatti con interlocutori e partner pubblici o privati che portano alla individuazione di nuovi obiettivi. Di seguito alcuni esempi: - l'obiettivo della realizzazione del Parco Scientifico-Tecnologico di San Giuliano Terme ha trovato nella proposta di una società privata di partenariato pubblico-privato la collaborazione perfetta per consentire alla Scuola di raggiungere, in tempi rapidi e certi e costi sostenibili, un'opera fondamentale per la crescita della Scuola che altrimenti non sarebbe stata possibile; - l'obiettivo del numero di posti letto richiesto dal Ministero ha trovato una risposta grazie ai continui confronti e scambi con gli enti territoriali ed in particolare con il Comune di Pisa; è stato possibile infatti individuare un immobile di pregio ( ex Convento di Santa Croce in Fossabanda) abbandonato da 10 anni il cui recupero da parte della Scuola consentirà alla stessa di aumentare la ricettività e gli spazi per la didattica ed al Comune di restituire alla cittadinanza un immobile di pregio che consente anche la riqualificazione di un quartiere attualmente abbandonato; - nell'ambito delle linee di finanziamento PNRR, su impulso del Comune di Pisa, è stato avviato un progetto per l'attivazione di un autodromo con una pista di guida per testare veicoli senza pilota; - nel gennaio 2020 è nata, su impulso di imprenditori, la Fondazione Talento all'Opera che ha la finalità di sostenere il merito come motore di sviluppo sociale che persegue una progettazione congiunta tra pubblico e privato per attrarre e sviluppare il talento e favorire la mobilità sociale, le pari opportunità, la sostenibilità e i diritti umani. Con queste finalità, fin dalla sua nascita, la Fondazione ha individuato la Scuola Sant'Anna come partner ideale per il conseguimento dei suoi obiettivi. Pertanto, annualmente vengono definiti obiettivi strategici congiunti tra i due enti, tra questi il finanziamento del progetto ME.MO, il finanziamento di borse di studio per gli allievi e le allieve delle Seasonal School, posti di Allievi e Allieve ordinari, progetto Africa Connect ed altri; - in coerenza sia con le linee progettuali del PNRR e con le Strategie di Specializzazione Intelligente della Regione Toscana , che ha avuto un ruolo promotore, è stato sviluppato l'"Ecosistema dell'Innovazione -Tuscany Health Ecosystem - THE", con l'obiettivo di costituire un'aggregazione regionale di competenze scientifiche e tecnologiche e di rilevanti infrastrutture di ricerca in un unico hub integrato e strutturato dedicato al settore delle Life Sciences. Il NdV suggerisce che, nelle future relazioni, si dia evidenza del processo messo in atto dalla Scuola per giungere alla individuazione degli obiettivi e dei momenti di coinvolgimento, in tale processo, degli stakeholder esterni ed interni.

**Tra gli obiettivi di Valore Pubblico sono presenti aspetti riconducibili al Benessere Equo e Sostenibile o ai Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030?**

- Si

Nota

Nel PIAO, vi è il raccordo tra gli indicatori della Scuola per il triennio, all'interno dei rispettivi ambiti, con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs) dell'Agenda ONU 2030. La Scuola, inoltre, redige annualmente il Bilancio di sostenibilità, a partire dal 2020.

**Nel PIAO, a livello di Valore Pubblico o di Performance, sono presenti obiettivi riconducibili agli indirizzi del MUR o alle valutazioni dell'ANVUR (es. PNRR, Programmazione triennale di sistema (PRO 3), VQR, AVA, ecc...)**

- Sì, sia a livello di Valore Pubblico che di obiettivi di Performance

**Nota**

Nel PIAO, a livello di valore pubblico e di performance sono presenti obiettivi riconducibili a indirizzi MUR e valutazioni ANVUR di cui si riportano alcuni esempi: - l'obiettivo inerente all'incremento della mobilità sociale è riconducibile agli indirizzi del MUR ed è realizzato attraverso il progetto Me.Mo. Il progetto è finanziato anche grazie ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 4 "Istruzione e Ricerca", Investimento 1.6 "Orientamento attivo nella transizione scuola-università"; - l'obiettivo di incrementare gli spazi per la ricerca e del miglioramento della logistica è riconducibile agli indirizzi ministeriali e all'indicatore Pro3 2021/2023 "B\_c Spazi (Mq) destinati ad attività di ricerca per docenti di ruolo dell'Ateneo". La sua realizzazione prevede numerose iniziative riportate nel PIAO, tra cui il progetto di costituzione del Parco Scientifico-Tecnologico di San Giuliano Terme, a partire dall'Accordo di programma con il MUR 2008-2013 per la realizzazione del Parco, in partnership con un soggetto privato; - l'obiettivo di mantenimento della spinta propulsiva impressa dai fondi PNRR è anche realizzato tramite la costituzione dell'infrastruttura Biorobotics Research and Innovation Engineering Facilities (BRIEF) finanziato nell'ambito del PNRR, Missione 4 Istruzione e ricerca, Investimento 3.1: Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione, procedura competitiva per il rafforzamento e la creazione di Infrastrutture di Ricerca (Decreto MUR n. 3264 del 28/12/2021); - l'obiettivo di mantenimento di un alto livello di produzione scientifica e l'obiettivo di assicurare l'eccellenza nel processo di reclutamento di nuovi docenti e ricercatori/ricercatrici sono funzionali al miglioramento delle performance scientifiche del personale della Scuola (con particolare riferimento alle nuove assunzioni), con ricadute dirette nella valutazione ANVUR VQR.

**Rispetto ad ogni obiettivo di Valore Pubblico sono stati individuati gli stakeholder sui quali impatta l'obiettivo?**

- Sì per tutti gli obiettivi

**Nota**

Gli stakeholder sono individuati nel testo del Piano strategico 2022-2025, pur non essendo riportati nella tabella degli indicatori del programma triennale.

**Agli obiettivi di valore pubblico sono associati indicatori, fonte dei dati e target?**

- Sì (indicatori, fonte dei dati e target)

**Nota**

Gli obiettivi di valore pubblico contenuti nel Piano di orientamento Strategico 2022-2025 sono declinati in indicatori contenuti nel Programma Triennale 2023-2025. Per ogni indicatore, sono esplicitati target e fonte interna dei dati. Nel documento di sintesi "Obiettivi strategici 2022-2025\_Azioni e indicatori" è individuata anche la modalità di calcolo. Si rimanda ai punti 9 e 12 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

# Valutazione della performance

## 2.2 Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 - Performance

**Gli obiettivi e gli indicatori di performance sono coerenti rispetto agli obiettivi di Valore Pubblico?**

- In parte

**Nota**

Per il ciclo di gestione della performance 2023, a partire dagli obiettivi di valore pubblico contenuti nel Piano di orientamento Strategico 2022-2025 e dell'insieme degli indicatori del Programma Triennale 2023-2025, sono stati, prima definiti i documenti di programmazione della Scuola quali ad esempio il Piano dell'edilizia, il Piano triennale dei fabbisogni del personale, il Masterplan della transizione al digitale etc. e, successivamente, in coerenza con la pianificazione strategica e la programmazione operativa, sono stati assegnati gli obiettivi di performance al Direttore Generale e ai/alle Responsabili di Struttura. Inoltre, nella definizione degli obiettivi, si è tenuto conto delle dimensioni di programmazione previste dal DM 132 del 30 giugno 2022, ovvero, semplificazione, digitalizzazione, accessibilità, pari opportunità ed equilibrio di genere. Il Nucleo rileva che il processo di definizione degli obiettivi è in miglioramento.

**Analizzando la filiera VALORE PUBBLICO – PERFORMANCE, il PIAO 2023 – 2025 come si può qualificare rispetto al PIAO 2022 – 2024**

- Caratterizzato da alcune modifiche

**Nota**

Al PIAO 2023-2025 è stata allegata una tabella di raccordo tra gli obiettivi di performance del Direttore Generale e dei/delle Responsabili delle Aree e gli indicatori del Programma Triennale 2023-2025. Rispetto al PIAO 2022-2024, le sezioni del documento sono state riorganizzate al fine della corrispondenza con lo schema tipo definito dal Decreto Ministeriale 132 di giugno 2022.

**Fino a che livello sono indicati gli obiettivi nel PIAO? (è possibile scegliere più opzioni)**

- Obiettivi individuali (a livello di Direttore generale e Dirigenti)

**Nota**

Nel Piano sono pubblicati gli obiettivi del Direttore Generale e dei/delle Responsabili delle Aree. Tali obiettivi sono formalmente trattati come obiettivi individuali, ma nella sostanza sono obiettivi organizzativi che, però, non necessariamente sono assegnati su tutti i collaboratori/collaboratrici.

**Nella sezione Performance del PIAO, agli obiettivi sono associati più indicatori in modo da includere più dimensioni? (scegliere una sola opzione)**

- Solo in alcuni casi

**Nota**

Nella sezione "performance" del PIAO, per ogni obiettivo, viene indicato un indicatore mentre, in riferimento agli obiettivi di valore pubblico, si hanno uno o più indicatori per ogni obiettivo. Tuttavia, nel Piano di orientamento strategico, gli obiettivi individuati sono misurati attraverso più indicatori.

**Quali delle seguenti tipologie di indicatori viene maggiormente utilizzata per misurare il raggiungimento degli obiettivi di performance (sezione 2.2)?(è possibile scegliere fino a due opzioni)**

- Efficacia
- Tempistiche/scadenze

**Se Altro specificare**

**Nota**

**Per la definizione dei target di performance quali elementi si tiene conto? (è possibile scegliere più opzioni)**

- Si tiene conto delle serie storiche
- Si fa riferimento a benchmark interni
- Si fa riferimento a benchmark esterni (specificare in Nota)
- Si tiene conto delle indicazioni degli stakeholder

**Se Altro specificare**

**Nota**

Per il ciclo di gestione della performance 2023, gli obiettivi del Direttore Generale sono stati individuati avendo come punto di partenza il documento di programmazione triennale approvato nel dicembre 2023. La definizione dei target, in generale, è legata al raggiungimento degli obiettivi triennali, oltre che ad esigenze organizzative/gestionali e si basa sul valore di partenza, dove rilevato. Per la definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target dei Responsabili delle Aree vi è il coinvolgimento dei responsabili delle strutture stesse. In più casi, i target associati agli indicatori del Piano di orientamento strategico hanno come riferimento benchmark esterni, ne sono un esempio gli obiettivi nell'ambito della ricerca. Si rimanda al punto 12 in merito alla collaborazione con gli stakeholder per la definizione dei target degli obiettivi di performance.

**In corrispondenza degli obiettivi di performance (sezione 2.2) sono indicate le risorse finanziarie destinate alla loro realizzazione?**



- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Generalmente non sono indicate le risorse finanziarie specificamente associate agli obiettivi di performance. Tuttavia, sulla base di quanto indicato nel Piano, il processo di formazione del Bilancio unico di ateneo di previsione annuale 2023 e triennale 2023-2025 è stato costruito in coerenza con gli obiettivi di programmazione definiti nel Piano di orientamento strategico 2022-2025 e nel Programma triennale 2023-2025. Il budget economico e degli investimenti 2023-2025, approvato a dicembre 2022, contiene, quindi, i valori economici in relazione ad obiettivi ed azioni di cui ai Piani suddetti, che, per la loro realizzazione, richiedono allocazione di risorse. In particolare, il budget annuale 2023 e triennale 2023-2025, nasce dalla valorizzazione delle attività che ogni singola struttura programma di svolgere. Il Nucleo suggerisce di dare maggiore evidenza, nei documenti di programmazione, al collegamento tra gli obiettivi e le risorse.

Nota

**Nella sezione performance (2.2) sono indicati obiettivi assegnati ai Dipartimenti (o altre strutture, es. Scuole/Facoltà)?**

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella sezione "performance" del PIAO, gli obiettivi sono assegnati ai/alle Responsabili Amministrativi/e di Area/Istituto/Centro il cui livello di raggiungimento è utile ai fini del sistema di misurazione e valutazione della performance. Contestualmente, nella tabella con gli indicatori del Programma triennale 2023-2025 sono individuati, oltre ai/alle Responsabili Amministrativi, i referenti accademici per ogni indicatore, tra cui i/le Direttore/trici degli Istituti e i/le Coordinatori/trici dei Centri, prorettori. In sintesi, gli obiettivi strategici, tra cui quelli che vedono il coinvolgimento dei/delle Direttori/Direttrici degli Istituti e Coordinatori/Coordinatrici dei Centri, sono, per gli aspetti di competenza, declinati in obiettivi di performance individuali, assegnati ai/alle Responsabili Amministrativi/e.

Nota

**Nella sezione performance (2.2) sono presenti obiettivi correlati alla soddisfazione dell'utenza e che prevedono la valutazione esterna all'ateneo?**

- Sì (specificare in Nota quale utenza è coinvolta)

Se Altro specificare

Nota

Le indagini di Customer Satisfaction sui servizi amministrativi sono state introdotte nel 2016 e sono svolte con cadenza annuale. I destinatari delle indagini sono Allievi/e Ordinari/e, Dottorandi/i, Personale Docente/Ricercatore, Personale Tecnico Amministrativo. Nell'ambito del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il risultato delle indagini di Customer Satisfaction, è una dimensione di valutazione per ciascun profilo valutato. Il Nucleo ha espresso l'auspicio di aumentare l'incidenza della dimensione di valutazione relativa alle indagini di Customer Satisfaction, a partire dal prossimo ciclo di performance. Nel 2023, da segnalare che il risultato di

Customer Satisfaction raggiunto dalla Scuola è anche un obiettivo di performance sia per il Direttore Generale che per le Aree, unitamente al risultato dell'indagine di Benessere Organizzativo.

**Se SI (al punto 25), quali strumenti sono stati o si prevede di utilizzare? (è possibile scegliere più opzioni)**

- Questionari (specificare quali nei commenti, es.: Good Practice, Almalaurea; ANVUR, di ateneo, ecc.)

**Nota**

Ai fini della valutazione della performance, lo strumento utilizzato per la rilevazione sulla soddisfazione dei servizi è un questionario di Customer Satisfaction realizzato dall'Ateneo. La Scuola, inoltre, partecipa al progetto Good Practice, nell'ambito del quale partecipa alla rilevazione di Customer Satisfaction ai fini del benchmark con gli altri Atenei che aderiscono al progetto.

**Quali fonti di dati sono utilizzate per la misurazione finale dei risultati? (è possibile scegliere più opzioni)**

- dati certificati e pubblicati
- autodichiarazione del personale responsabile dell'obiettivo
- banche dati dell'ateneo
- banche dati esterne

**Se Altro specificare**

**Nota**

Per ogni obiettivo, possono essere previste differenti modalità di rilevazione dei dati. I risultati sono rilevati dalla struttura centrale (Area Staff).

**Descrivere brevemente con quali modalità e tempistiche l'Ateneo svolge il monitoraggio degli obiettivi di Performance**

Nei mesi di giugno e luglio viene svolto il monitoraggio degli obiettivi di performance. Lo stato di avanzamento degli obiettivi del Direttore Generale è portato all'attenzione del/Illa Rettore/Rettrice, del Nucleo di Valutazione e del Consiglio di Amministrazione per eventuali rimodulazioni. Successivamente, viene svolto il monitoraggio sullo stato di avanzamento degli obiettivi per i/le Responsabili di Area, i/le Responsabili di UO e i/le collaboratori/trici.

**L'OIV svolge un'attività di verifica a campione delle misurazioni relative ai risultati?**

- No

**Nota**

I risultati degli obiettivi del Direttore Generale sono portati all'attenzione del Nucleo sia in fase di monitoraggio che in fase di valutazione finale. In particolare, in fase di valutazione finale, viene presentata al Nucleo una relazione della Rettrice con elementi di dettaglio per ogni obiettivo valutato. Inoltre, nella Relazione sulla performance, validata dal Nucleo, si espongono sinteticamente i risultati di performance del personale tecnico amministrativo nel suo complesso. Non sono svolte verifiche a campione, ma il NdV non esclude di metterle in programma.

# Indicatori AVA3

## Allegato 5: Indicatori AVA3

**Elenco delle informazioni richieste ai Nuclei di Valutazione**

**Integrazione dati indicatori AVA 3**

# Raccomandazioni e suggerimenti

## Raccomandazioni e suggerimenti

### Raccomandazioni e suggerimenti

*Nel complesso, il processo di promozione di una 'cultura della qualità' come concetto ben più alto ed impegnativo rispetto alla mera necessità di rispondere ad adempimenti previsti dalla norma risulta ben avviato nella Scuola. Affinché questo processo continui e si consolidi, il NdV suggerisce una continua e stringente attenzione al monitoraggio delle attività e dei risultati prodotti dal PQ e dalla CP, che, insieme, rappresentano le colonne portanti per l'attuazione del Sistema di AQ.*

*In particolare, il NdV raccomanda di prevedere un calendario ragionevole ma sufficientemente intenso di sessioni dedicate alla presentazione dell'importanza della valutazione e quindi della necessità di un'ampia partecipazione alle attività ad essa connesse da parte di tutti gli attori interessati;*

- per conseguire il risultato di cui al precedente periodo, cioè aumentare i tassi di risposta ai surveys promossi dal PQ e dalla CP, il NdV considera indispensabile che, nell'ambito delle attività didattiche di cui sono responsabili, le/i docenti illustrino puntualmente alle allieve ed agli allievi ed agli organi di coordinamento delle attività formative le eventuali azioni adottate in conseguenza dei risultati delle valutazioni; questo adempimento dovrà essere oggetto di rilevazione da parte del PQ e della CP, nei rispettivi ambiti di attività;*
  - come emerso nel corso degli incontri riferiti in precedenza, il NdV suggerisce al PQ, di concerto con la CP, di meglio definire alcune domande presenti nei questionari di valutazione attualmente adottati;*
  - con riferimento alle tre rilevazioni su "Orientamento e ammissione al concorso", "Servizi integrativi" e "Tutorato", suggerisce che i report siano separati, al fine di dare opportuno ed autonomo rilievo al tutorato, che ha finalità proprie e distinte dagli altri oggetti delle rilevazioni,*
-

# Allegati

## Tabella 1 - Valutazione (o verifica) periodica dei CdS

Tabella 1 - Valutazione (o verifica) periodica dei CdS

# Allegati

**Tabella 2 - Sistemi di monitoraggio sugli esiti occupazionali degli studenti laureati**

**Dati INPS**

Esiste il sistema di monitoraggio Dati INPS?

**Almalaurea**

Esiste il sistema di monitoraggio Almalaurea?

**Dati Ufficio Placement**

Esiste il sistema di monitoraggio Dati Ufficio Placement?

**Altro**

Esiste il sistema di monitoraggio Altro?

# Allegati

**Considerazioni del Nucleo sui documenti di bilancio predisposti dall'Ateneo su tematiche specifiche (bilancio sociale, di genere, di sostenibilità, ecc.)**

**Considerazioni del Nucleo sui documenti di bilancio predisposti dall'Ateneo su tematiche specifiche (bilancio sociale, di genere, di sostenibilità, ecc.)**

---



# Questionario opinioni studenti

## Questionario opinioni studenti

**Inserire in formato pdf la versione del questionario opinioni studenti in uso e più diffuso in ateneo**

---