

Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna

Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

La Scuola Superiore Sant'Anna ha avviato, negli ultimi quattro anni, la realizzazione di un modello organizzativo di tipo federativo con l'Istituto universitario di studi superiori di Pavia al quale si è unita, nel corso del 2018, la Scuola Normale Superiore di Pisa. Come già indicato nella precedente relazione, il nuovo processo federativo ha comportato un naturale rallentamento nella realizzazione di un compiuto Sistema di Assicurazione della Qualità in grado di rispecchiare la nuova realtà organizzativa. Nonostante questo nel corso del 2018 il Presidio della Qualità congiunto ha presieduto con efficacia le attività di propria competenza, contribuendo anche alla definizione delle Politiche della Qualità che sono state approvate dal Senato Accademico della Scuola Sant'Anna e dal Consiglio di Amministrazione federato rispettivamente nella seduta del 15 gennaio 2019 e del 31 gennaio 2019

Le Politiche della Qualità definiscono i principi guida e le linee di indirizzo dei processi di Assicurazione della Qualità, individuando azioni per il miglioramento continuo della qualità ed il perseguimento di obiettivi di eccellenza. La declinazione di queste Politiche in azioni concrete dovrà tener conto del nuovo Piano di Orientamento Strategico, attualmente in fase di proposta dalla nuova Rettore che ha assunto l'incarico a partire da maggio 2019. Nel complesso il Nucleo rileva positivamente lo sforzo condotto dal Presidio Qualità e dalla CP in materia di Assicurazione della Qualità e di raccordo tra le varie componenti della Scuola coinvolte nel processo. In particolare si sottolinea la presenza di rilevazioni sistematiche della qualità percepita dei corsi di studio, del corpo docente e dei servizi messi a disposizione degli allievi. Inoltre, le modalità organizzative interne del Presidio della Qualità con la costituzione di Gruppi di Lavoro misti (docenti, personale e allievi) favoriscono la partecipazione attiva delle componenti ed il raccordo delle stesse.

Il Nucleo ravvisa la necessità di migliorare la definizione di momenti raccordo e coordinamento tra i vari attori coinvolti nel Sistema Qualità.

A tal proposito il Nucleo di Valutazione sottolineando positivamente la presenza attiva della componente allievi nel PQ, rileva come questa sia soggetta (per politiche interne al corpo allievi) ad un avvicendamento annuale che, se da un lato, aumenta il numero degli allievi coinvolti nelle attività del Presidio della Qualità contribuendo alla diffusione della cultura della Qualità, dall'altro non facilita il consolidamento delle esperienze e la loro continuità.

Nel caso della Commissione Paritetica il Nucleo rileva positivamente l'intensa attività posta in essere dalla CP nel 2018 nell'esamina delle valutazioni della qualità dei servizi e delle strutture ricevute dal PQ. Queste sono state condivise con tutti i principali organi di governo al fine dell'individuazione di eventuali azioni di miglioramento.

Se da una parte la diffusione delle informazioni si attesta su buoni livelli, il Nucleo rileva ancora dei processi di rendicontazione delle azioni di miglioramento ancora perfettibili in particolare a livello dei singoli corsi ordinari.

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

Ai sensi dell'art. 3 dello Statuto, la Scuola Sant'Anna attiva corsi integrativi di Primo e Secondo Livello a favore 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 oltre a corsi di alta formazione. Il Presidio della Qualità congiunto rileva e analizza la qualità della didattica dei corsi di cui sopra, nonché dei servizi a disposizione degli allievi trasmettendo i risultati agli organi di competenza.

Il Presidio della Qualità congiunto rileva e analizza 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.

Si evidenzia, in riferimento alla Laurea Magistrale in Innovation Management svolta in collaborazione con l'Università degli Studi di Trento, che il Presidio della Qualità organizza e provvede direttamente alla somministrazione dei questionari di valutazione della didattica dei docenti della Scuola.

I corsi di Perfezionamento prevedono annualmente la redazione, sulla base di un modello approvato dal Presidio della Qualità, della relazione annuale predisposta 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 valutazione da parte della Commissione Paritetica Allievi Docenti.

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

La formalizzazione degli obiettivi programmatici della Scuola e degli Istituti (strutture dipartimentali presenti presso la Scuola superiore) in termini sia di ricerca scientifica sia di formazione è presente all'interno del documento "Programmazione Triennale 2016-2018". Ad oggi è in fase di proposta dalla nuova Rettore il nuovo Piano di Orientamento Strategico 2019-2025.

Tutte le attività di terza missione della Scuola superiore Sant'Anna, Scuola normale superiore, IMT di Lucca e IUSS di Pavia sono coordinate e monitorate dall'Ufficio di Trasferimento Tecnologico congiunto (Jotto).

Per ciò che concerne la valutazione dei prodotti della ricerca svolta dai propri docenti e dai ricercatori, la Scuola ha adottato una procedura interna, attuata già nel passato, che considera la qualità della produzione scientifica a partire dai dati presenti nella banca dati Scopus. Nel caso dei settori non bibliometrici è attuata una analoga procedura non basata su banche date bibliometriche. Ciò ha permesso, nel corso degli anni, sia di indirizzare l'attività di ricerca, sia di migliorare la presenza della Scuola nelle principali banche bibliometriche internazionali.

Uno specifico modello di valutazione dei risultati conseguiti attraverso l'attività di terza missione è in corso di definizione da parte degli organi di governo anche in funzione degli obiettivi in corso di definizione nel nuovo Piano Strategico.

4. Strutturazione delle audizioni

Il nuovo Nucleo Federato è entrato in carica il primo ottobre 2018. Per questo motivo non è stato possibile programmare entro la fine dell'anno un calendario di audizioni che sono quindi slittate al 2019. Nel 2019 sono state già effettuate audizioni degli allievi ordinari e dei PhD (10 aprile 2019) e quelle dei Coordinatori dei Corsi PhD (27 maggio 2019).

5. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

La Scuola Superiore Sant'Anna rileva con regolarità, da diversi anni, le opinioni dei propri allievi iscritti a corsi di primo, secondo e terzo livello relativamente alla qualità della didattica e dei servizi offerti. In particolare vengono eseguite le seguenti rilevazioni:

- 1. Rilevazione delle opinioni degli allievi ordinari di primo e secondo livello riguardo alle modalità di concorso;*
- 2. Rilevazione delle opinioni degli allievi ordinari di primo e secondo livello riguardo alla didattica integrativa erogata dalla Scuola;*
- 3. Rilevazione delle opinioni degli allievi ordinari riguardo ai servizi di supporto offerti dalla Scuola e in particolare con riferimento alle strutture del collegio universitario;*
- 4. Rilevazione delle opinioni degli allievi dei corsi di PhD riguardo alle modalità di concorso e all'offerta didattica e di ricerca e dei servizi generali;*
- 5. Rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti i corsi di master universitari di primo e secondo livello, anche al fine del mantenimento dalla certificazione ISO 9001.*

Per quanto riguarda gli allievi ordinari, vengono rilevate le opinioni relative ai corsi interni, organizzati a complemento e integrazione della formazione erogata dalle università nell'ambito dei corsi di laurea ai quali gli allievi stessi sono iscritti. Si ricorda che, con riferimento ai corsi interni, gli allievi hanno l'obbligo di conseguire almeno 7 CFU (di cui 5 nell'area scientifica di appartenenza) nel corso di ciascun anno accademico, potendo scegliere all'interno di un'offerta formativa ampia e pluridisciplinare. A tale obbligo si aggiunge quello di seguire con profitto un corso di lingua straniera di 4 CFU.

Per quanto riguarda espressamente le attività di formazione universitaria di primo e secondo livello riferite agli allievi ordinari, viene rilevata la loro opinione in merito a:

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

*Per quanto riguarda le attività di formazione di terzo livello (PhD), viene rilevata l'opinione degli studenti in merito a:
attività didattiche e di formazione alla ricerca;
attività di ricerca condotte direttamente;*

Per quanto riguarda le attività di alta formazione (master, master universitari, corsi di alta formazione, formazione continua e su commessa), le rilevazioni riguardano la didattica, i servizi di supporto offerti e l'eventuale partecipazione a periodi di tirocinio formativo. Poiché, a partire dal 2005, la struttura di alta formazione è certificata UNI/EN/ISO 9001, la valutazione costituisce un aspetto fondamentale e necessario per il suo corretto funzionamento. La misurazione della qualità delle prestazioni erogate costituisce la base per eventuali interventi correttivi volti a migliorarla.

2. Modalità di rilevazione

Sottosezione 2.1 Organizzazione delle rilevazioni

Allievi di primo, secondo e terzo livello

La rilevazione della qualità percepita dagli allievi ordinari viene condotta dal Presidio Qualità al termine di ogni insegnamento erogato dalla Scuola. Le rilevazioni sui corsi di PhD e sui servizi sono svolte con cadenza annuale. I rappresentanti degli allievi nei diversi organi della Scuola e i coordinatori dei corsi di PhD vengono coinvolti nell'azione di sensibilizzazione al fine di aumentare il tasso di risposta.

In riferimento all'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e all'organizzazione dei servizi di supporto allo studio il questionario viene somministrato solo agli allievi che hanno maturato almeno un anno di anzianità. Per gli allievi del primo anno è invece previsto un questionario relativo all'accoglienza ed alle procedure di ammissione.

Una analoga specializzazione dei questionari (per il primo anno e per gli anni successivi) è adottata anche per gli allievi dei corsi di PhD.

Studenti frequentanti corsi di alta formazione

La rilevazione viene svolta dai tutor dei corsi di master in stretta collaborazione con il Servizio Qualità. I risultati sono trasmessi al Presidio Qualità ed alla Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS). La cadenza varia in relazione alla tipologia dei corsi e i risultati sono utilizzati come base informativa in fase di riesame annuale della struttura e dell'organizzazione dei corsi da parte degli organi preposti.

Sottosezione 2.2 Strumenti di rilevazione

Allievi di primo, secondo e terzo livello

Ci si avvale di due fonti:

1. Risultati della rilevazione effettuata mediante questionari somministrati on line per rilevare l'opinione degli allievi sui singoli insegnamenti e sui servizi messi a disposizione. I questionari prevedono scale di giudizio su quattro modalità (molto positivo, positivo, negativo, molto negativo) e vengono definiti con la collaborazione dei docenti e dei rappresentanti degli allievi a partire dal modello previsto da AVA. Il Presidio Qualità ha stabilito che, nel caso in cui non vengano raccolti almeno cinque questionari compilati per un corso, non sia prodotto un report specifico, ma le valutazioni confluiscono in quella riferita alla Classe accademica ed alla Scuola. I modelli di questionario utilizzati per le rilevazioni indicate sono contenuti nei file allegati.

2. Audizione dei rappresentanti degli allievi da parte del Nucleo di valutazione per acquisire ulteriori elementi di valutazione su aspetti collegati all'esperienza di frequenza presso la Scuola. L'audizione si è dimostrata nel corso del tempo molto utile per una migliore individuazione di punti di forza e di debolezza della Scuola.

Studenti frequentanti corsi di alta formazione

Per raccogliere le opinioni degli studenti dei corsi di alta formazione sono adottate diverse modalità di rilevazione, correlate alla tipologia del corso e dei partecipanti. Gli strumenti principali sono i questionari di gradimento, disponibili in formato sia cartaceo sia elettronico. Per la seconda modalità, la Scuola si è avvalsa, fin dal 2010, del dispositivo webropol.

A partire dal 2014 tutti i corsi di master utilizzano il sistema e-val, sviluppato in house, che consente di rilevare il gradimento in modo integrato con le informazioni rese disponibili dalle altre piattaforme di segreteria in uso. Per i corsi di lunga durata i questionari, generalmente somministrati per moduli tematici, richiedono di esprimere giudizi sui singoli docenti. Al termine di ogni modulo tematico e dell'intera iniziativa formativa, la valutazione può essere estesa all'organizzazione complessiva del modulo e dell'intero corso.

Nei corsi di breve durata, viene solitamente distribuito ai partecipanti un unico questionario al termine dell'iniziativa formativa. I questionari sono costruiti in modalità semi-strutturata. I modelli di questionario utilizzati per le rilevazioni indicate sono contenuti nei file allegati.

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 clienti, interni ed esterni, relativamente alle attività e ai servizi forniti;

il controllo delle non conformità, rilevate durante l'erogazione del servizio.

Tutte le informazioni sono registrate e presentate al Presidio Qualità ed alla Commissione Paritetica docenti studenti per la valutazione dell'attività didattica della Scuola.

Documenti allegati:

*questionario_master.pdf
questionario_PhD_formazione-ricerca_altri-anni.pdf
questionario_PhD_ingresso_primo-anno.pdf
questionario_PhD_servizi_altri-anni.pdf
questionario_primo-secondo_livello.pdf
questionario_primo-secondo_livello_lingue-straniere.pdf
questionario_primo-secondo_livello_servizi_altri-anni.pdf
questionario_primo-secondo_livello_servizi_primo-anno.pdf
questionario_primo-secondo_livello_tutor_altri-anni.pdf*

Documenti allegati:

- questionari.zip questionari utilizzati [Inserito il: 24/04/2019 10:56]

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Sottosezione 3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti

La rilevazione delle opinioni degli studenti ha riguardato tutti gli insegnamenti di didattica integrativa, i corsi di PhD e quelli di alta formazione. Per questi ultimi sono state rilevate le opinioni in merito ai singoli insegnamenti e, limitatamente ad alcuni corsi, anche ai moduli didattici.

Allievi di primo e secondo livello

La valutazione della didattica integrativa relativa al 2017/18 fa rilevare un leggero aumento della partecipazione il tasso di risposta si attesta al 70,46% Il Nucleo rileva che da quest'anno il tasso di risposta è calcolato facendo riferimento ai soli corsi la cui conclusione è stata formalizzata all'interno del gestionale della didattica. Il dato risulta pertanto poco confrontabile con quello dell'anno precedente (pari al 54,81%) che prendeva invece a riferimento l'insieme dei piani di studio formalizzati all'inizio dell'anno accademico.

Per i corsi integrativi sono stati compilati 482 questionari (rispetto ai 422 del 2016/17). Sono stati prodotti 45 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (34 nel 2016/17), dei quali 32 per corsi della Classe di Scienze Sociali e 13 per quella di Scienze Sperimentali (si ricorda che il report di valutazione viene prodotto soltanto nel caso in cui il corso raggiunga almeno cinque questionari compilati).

Per i corsi di lingua straniera sono stati compilati 119 questionari (106 nel 2016/17). Sono stati prodotti 9 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi.

Per la rilevazione sulla qualità dei servizi il tasso di risposta è risultato del 69,23% per gli allievi del primo anno (64% nel 2017); per le rilevazioni riguardanti gli allievi dal secondo anno in poi, riferite ai servizi integrativi e al tutoraggio, i tassi di risposta sono stati rispettivamente del 58,15% (66,4% nel 2017) e del 58,15% (64,19% nel 2017).

Ancora una volta il Nucleo sottolinea l'importanza di mettere in campo azioni volte a favorire una più diffusa compilazione dei questionari da parte degli allievi anche al fine di incrementare la solidità dell'esercizio valutativo.

Allievi di terzo livello

La valutazione dell'attività svolta nel 2017/18 ha visto per la seconda volta la somministrazione di tre questionari differenti: il primo destinato agli allievi del primo anno e incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione; il secondo destinato agli allievi dal secondo anno in poi e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca

svolta nel corso PhD; il terzo dedicato all'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e all'organizzazione dei servizi di supporto allo studio. Questa modulazione si è resa necessaria per evitare la somministrazione di un unico questionario eccessivamente lungo. I questionari, tutti in lingua inglese e somministrati per via telematica, prevedono una scala di giudizio articolata su quattro modalità (molto positivo, positivo, negativo, molto negativo).

La partecipazione degli allievi del primo anno è stata buona, attestandosi al 86% (70% nel 2017) del totale dei possibili rispondenti.

Per la rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allievi dal secondo anno in poi), si rileva con soddisfazione un lieve incremento nel tasso di risposta che si attesta ora al 63% (57% nel 2017), anche se la partecipazione permane su livelli non ancora in linea con gli standard auspicati per una Scuola Superiore. Il Nucleo ritiene utile sottolineare anche in questo caso come una limitata percentuale di compilazione dei questionari, rischi di compromettere la qualità dei risultati stessi ed ogni successiva analisi ai fini dell'individuazione delle iniziative di miglioramento.

Studenti frequentanti corsi di alta formazione

Nel corso del 2017 sono stati compilati 6.605 questionari, somministrati a conclusione di ciascun corso.

Sottosezione 3.2 Livelli di soddisfazione degli studenti e analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

Allievi di primo e secondo livello

Dalle valutazioni ricevute sulla didattica integrativa emerge un quadro più che positivo. Analizzando i dati aggregati si rileva che nell'ambito "Insegnamento" (modalità di svolgimento del corso), più dell'87% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive, in flessione rispetto all'percentuale rilevata nel corso del 2016/17 (89%). Di converso, la percentuale di gradimento per la sezione "Docenza" si attesta ad oltre l'89%, in crescita rispetto al dato 2016/17 (87%). Il Nucleo ritiene valida l'idea della CPDS di migliorare la visibilità esterna dell'offerta formativa, al fine di presentare anche all'utente esterno un quadro più completo dell'attività della Scuola. Nel caso della valutazione biennale dell'attività di didattica integrativa svolta dai docenti, questa non ha evidenziato elementi di particolare criticità. Complessivamente oltre l'84% dei report soddisfano infatti i criteri di qualità. 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 90% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era l'89% del 2016/17). Anche in questo caso, positivo è il giudizio complessivo sul corso che si attesta al 88%.

Nel caso della rilevazione sulla conoscenza della Scuola e le modalità di selezione, somministrato agli allievi del primo anno, non si evidenziano criticità di sorta. Nel caso delle rilevazioni sui servizi integrativi 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. Pur rilevando un giudizio complessivamente molto positivo, il Nucleo suggerisce alla Scuola di Valutare le proposte avanzate dalla CPDS.

Allievi di terzo livello

Gli allievi hanno espresso una valutazione complessiva molto positiva: circa l'83% orienta il proprio giudizio sulle due categorie positive. La CPDS ha effettuato un'analisi molto approfondita delle criticità evidenziate in ogni singolo corso attivandosi, laddove necessario, anche con ulteriori indagini di approfondimento. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato.

Pur rilevando un giudizio complessivamente molto positivo, il Nucleo suggerisce alla Scuola di Valutare le proposte avanzate dalla CPDS.

Studenti dei corsi di master

Complessivamente, la valutazione espressa mostra un alto livello di soddisfazione. Più della metà degli allievi si dimostra decisamente soddisfatta riguardo a tutti gli aspetti prospettati nel questionario. I rispondenti mostrano di apprezzare la disponibilità dei docenti a fornire chiarimenti e spiegazioni (96%, sommando la percentuale delle risposte "decisamente sì" e "più sì che no") e la loro capacità di organizzare la lezione ed espositiva (92%). La capacità di suscitare interesse riguardo agli argomenti trattati registra giudizi positivi da parte di oltre il 91% dei

rispondenti. Il gradimento complessivo della docenza risulta positivo per l'89% degli stessi.

Documenti allegati:

*Report_Master_SSSA.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*

Documenti allegati:

- report.zip report valutazioni [Inserito il: 24/04/2019 11:00]

4. Utilizzazione dei risultati

Il Presidio Qualità diffonde i risultati di tutte le rilevazioni agli Organi accademici della Scuola, alla Commissione Paritetica Docenti Studenti ed al Nucleo di Valutazione.

I risultati delle rilevazioni vengono condivisi, inoltre, nel modo seguente:

i report sulla valutazione della didattica di primo e secondo livello sono trasmessi ai Presidi delle due Classi accademiche. I risultati aggregati al livello della Scuola vengono inseriti nel portale della trasparenza;

il report sulle valutazioni dei servizi è inviato al Direttore Generale e viene diffuso ai responsabili dei servizi;

il report sulle valutazioni dei corsi di PhD è trasmesso ai coordinatori dei singoli corsi di perfezionamento o dottorato e al delegato del Rettore per la materia;

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

5. 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 livello di soddisfazione degli studenti è ben costruito e soddisfacente quanto a contenuti informativi richiesti e ottenuti. La qualità dei questionari predisposti per le diverse rilevazioni risulta adeguata agli obiettivi. Le informazioni che si possono ottenere sono dettagliate e utili per individuare aree di miglioramento. E' risultata molto fruttuosa la decisione del Presidio Qualità di aggregare a livello biennale le risposte ai questionari riferiti a insegnamenti con un numero limitato di studenti, in modo da garantire il loro anonimato e rendere più robusti gli esiti delle valutazioni. Il Nucleo esprime soddisfazione per il giudizio in generale positivo degli studenti in merito alle attività didattiche e ai servizi di supporto erogati dalla Scuola.

Resta ancora suscettibile di ulteriore miglioramento il livello di coinvolgimento degli allievi ordinari e PhD alle rilevazioni, in alcuni casi ancora non in linea agli standard della Scuola.

6. Ulteriori osservazioni

5. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

Parte secondo le Linee Guida 2019

1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

Si rinvia alla relazione apposita la cui presentazione era prevista entro il 30 aprile u.s..

2. Livello di soddisfazione degli studenti

3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Sezione: 2. Valutazione della performance

1. Funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance

Premessa

Le Linee Guida 2019 indicano i temi che devono essere trattati all'interno della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione, nella parte dedicata alla performance. La sezione dedicata alla valutazione della performance (da intendersi come Relazione sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni, art. 14 c. 4 lett. a) D.Lgs. n.150/2009) quest'anno è stata ulteriormente semplificata, dando la possibilità al NdV di scegliere alternativamente la redazione di un testo libero sulla base delle indicazioni del paragrafo 3.2.1 delle Linee Guida 2018 oppure la compilazione di una scheda di analisi con 14 punti di attenzione, illustrati nell'allegato 2 delle Linee Guida 2019. Il Nucleo di Valutazione federato delle tre Scuole (Scuola Normale Superiore, Scuola Sant'Anna, IUSS) ha scelto la prima opzione, in una ottica di continuità con le relazioni precedenti.

Il Nucleo di Valutazione ha, inoltre, volutamente scelto di utilizzare la Scheda S4 - Scheda per l'analisi del ciclo integrato della performance per articolare, in maniera analitica e focalizzata, i seguenti argomenti di maggiore interesse:

- Integrazione tra ciclo della performance e ciclo di bilancio*
- Declinazione della pianificazione e della performance a livello di strutture decentrate (dipartimenti, scuole, centri);*
- Qualità della filiera obiettivi-indicatori-target.*

Infine il Nucleo nella redazione della presente Relazione, ha inserito una sezione in più dedicata all'ascolto dell'utenza (come da nuovo art. 14, c. 4 bis, del D.Lgs. n.74/2017 che prevede che si tenga conto "anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali").

L'Analisi del Nucleo di Valutazione federato è stata condotta sui cicli della performance delle tre Scuole e sulla relativa documentazione, previa definizione dei criteri comuni di analisi sopra evidenziati.

Considerazioni generali

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), su cui il Nucleo di Valutazione ha espresso il proprio parere il 7/12/2018 relativamente all'aggiornamento 2018, risulta adeguato alle specifiche esigenze della Scuola.

I principali elementi innovativi introdotti nel 2018 sono di seguito riportati:

- valutazione risultati organizzativi: su suggerimento espresso proprio dal Nucleo di Valutazione, la valutazione del Direttore Generale ha tenuto conto non solo del raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi contenuti nel Piano Integrato della Performance 2018-2020, ma anche dei giudizi bottom-up dei responsabili di Area e UO e degli esiti della rilevazione di Customer Satisfaction condotta dal Politecnico di Milano nell'ambito del progetto Good Practice, riferita alla Scuola;*

- *Customer Satisfaction*: affinamento del modello di rilevazione della customer satisfaction con la richiesta di indicare le criticità, da una a tre, nel caso il rispondente avesse espresso un giudizio complessivo negativo; questa novità ha la duplice finalità di responsabilizzare i rispondenti e avere materiale utile a impostare un processo di miglioramento. La customer, quindi, è entrata a far parte correntemente del sistema valutativo, anche se rimane da sensibilizzare le varie componenti della Scuola sull'utilità dello strumento, dato che, con la sola eccezione del personale tecnico amministrativo, i tassi di risposta restano molto bassi. Si è espressa, in questo modo, la volontà della Scuola di adottare un approccio valutativo che vada oltre la logica del mero adempimento formale. L'orientamento della Scuola è di operare con trasparenza e di creare un clima di collaborazione tra i vari livelli organizzativi.

- *valutazione dal basso (bottom-up)*: possibilità per il collaboratore di astenersi dalla valutazione del responsabile di Area (non di UO) su specifici temi mantenendo comunque l'obbligatorietà di esprimersi sul responsabile di UO, ciò al fine di rendere più veritiere le risultanze relative;

- *valutazione delle strutture e dei risultati individuali*: modalità di accesso al portale con l'adozione della autenticazione multi-factor al fine di migliorare la sicurezza del sistema.

Aree di miglioramento possibile riguardano ancora l'esigenza di una maggiore integrazione tra gli strumenti di budget e il ciclo di gestione della performance, seppure siano stati fatti dei progressi, e la necessità di diffondere gradualmente una cultura della valutazione a tutti i livelli della struttura, considerati anche i bassi tassi di risposta al questionario di customer satisfaction specialmente da parte di alcune categorie.

Si deve segnalare che il Piano triennale è giunto ormai al termine. La Programmazione pluriennale dovrà in futuro avere un collegamento con il documento strategico che verrà presentato in sede di accreditamento iniziale della Scuola per rendere l'azione della stessa coerente con i vari strumenti di programmazione.

a. Integrazione tra ciclo di performance e ciclo di bilancio

Nel Piano della performance 2018 è stato illustrato lo schema di allineamento temporale tra predisposizione del budget e pianificazione degli obiettivi. L'integrazione tra ciclo della performance e ciclo di bilancio è ancora da perfezionare ma negli anni, a partire dall'adozione della contabilità economico-patrimoniale, si è registrato un netto miglioramento. Per il futuro, si suggerisce di rendere esplicite, nei documenti di programmazione e valutazione, almeno per gli obiettivi complessi che si concretizzano in progetti specifici, le risorse attribuite per il loro perseguimento. In generale, inoltre, si evidenzia che la relazione tra obiettivi assegnati alle strutture e le risorse umane e finanziarie ad esse attribuite con il budget potrebbe essere resa più esplicita anche nel Piano; sia pure riconoscendo che queste informazioni sono rinvenibili in atti tutti comunque pubblici, l'esplicitazione all'interno del Piano migliorerebbe la comprensione dello strumento di pianificazione degli obiettivi.

b. Declinazione della pianificazione della performance a livello di strutture decentrate (Dipartimenti, Scuole, Centri)

Trattandosi di sistema di valutazione delle strutture amministrative, a partire dalla vision, dalla mission e dagli obiettivi strategici della Scuola, la pianificazione degli obiettivi di performance delle strutture amministrative è analoga a quella prevista per la struttura centrale anche per i sei Istituti nei quali la Scuola è articolata. È da segnalare che la performance individuale del personale tecnico viene valutata dai Direttori di Istituto e non dai Responsabili amministrativi, adottando comunque il procedimento previsto per il Personale tecnico amministrativo, in generale.

c. Qualità della "filiera" obiettivi-indicatori-target

La "filiera" obiettivi – indicatori – target risulta di buona qualità. Il numero di obiettivi strategici è limitato; agli obiettivi operativi che ne discendono sono associati, quando possibile data la loro natura, indicatori coerenti e target raggiungibili ma in ogni caso sfidanti. Le fonti dei dati sono facilmente accessibili e riscontrabili. Il principale coordinamento è tra obiettivi strategici e obiettivi del Direttore Generale; a questi ultimi spesso si ricollegano anche alcuni dei principali obiettivi delle strutture che, comunque, hanno anche obiettivi trasversali. In ogni caso, gli obiettivi assegnati alle singole strutture e al personale presentano diversi livelli di soddisfacimento in funzione dei quali viene effettuata la valutazione: valori soglia (minimali), valori target (obiettivo), valori di eccellenza (oltre l'obiettivo).

Argomentazioni sulla validazione della Relazione della performance

La Relazione sulla performance 2018 riporta i risultati raggiunti riguardo agli obiettivi organizzativi e individuali programmati nonché le attività svolte in materia di pari opportunità e anticorruzione oltre ai risultati economici e di bilancio realizzati. La Relazione è coerente con quanto previsto dalla normativa vigente e con le indicazioni fornite nel corso degli anni da ANVUR e ANAC.

La Relazione ha come punto di partenza il Piano della Performance 2018-2020 e per il 2018 espone:

- la mission della Scuola e informazioni di interesse per gli stakeholder;
- l'inquadramento strategico e risultati dell'Ateneo;
- i risultati della performance organizzativo ed individuale, distinguendo tra la valutazione del Direttore Generale e la valutazione delle strutture e della performance individuale, i cui risultati sono esposti a livello di struttura e sono relativi al conseguimento degli obiettivi, ai comportamenti organizzativi e ai risultati di customer satisfaction;
- le azioni a favore delle pari opportunità sviluppate dal CUG;
- una sintesi di quanto avvenuto nel 2018 rispetto all'obiettivo sulla prevenzione della corruzione e trasparenza stabilito nel Piano Integrato della Performance 2018-2020 (Obiettivo 5);
- un quadro sintetico dei dati di consuntivo (conto economico e Stato patrimoniale) al 31/12/2018;
- le fasi, soggetti, tempi e responsabilità del processo di rendicontazione del Piano della Performance;
- I punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance.

In merito alla valutazione della performance di struttura ed individuale è da apprezzare il livello di dettaglio, per singola Unità organizzativa, con cui sono esposti i dati e il confronto a livello Scuola con l'anno precedente. Sono riferite le innovazioni introdotte nel 2018 che denotano un'attenzione al miglioramento continuo del sistema per renderlo sempre più adeguato alle esigenze della Scuola e allinearla con la pianificazione strategica.

Gli obiettivi assegnati al Direttore Generale e i rispettivi risultati raggiunti sono coerenti con le prospettive di evoluzione della Scuola previste nei documenti di pianificazione e programmazione. Anche il risultato di customer rilevato attraverso il progetto Good Practice è buono sia pure abbia margini di miglioramento che, comunque, vanno valutati anche in rapporto a quelli delle altre Scuole di eccellenza e di altri atenei qualora confrontabili.

Riguardo alla valutazione delle unità operative è interessante notare che:

- i punteggi riferiti al raggiungimento degli obiettivi e ai comportamenti migliorano a livello Scuola; restano bassi i relativi coefficienti di variazione che addirittura si riducono rispetto al 2017;
- anche i punteggi relativi alla customer satisfaction risultano migliori di quelli registrati nel 2017.

Il NdV suggerisce di approfondire i dati della customer sui singoli servizi anche in funzione delle modifiche apportate al questionario con l'inserimento della richiesta di indicare fino a tre criticità in caso di valutazione negativa. Può diventare l'occasione di una valutazione complessiva e integrata delle differenze 2017 – 2018 pure con riferimento agli obiettivi e ai comportamenti organizzativi che, in generale, come detto, fanno registrare un miglioramento, tranne che in rari casi.

Una riflessione sulla possibile introduzione della contabilità analitica dovrebbe essere avviata; si deve accogliere come positivo l'inserimento a livello di obiettivi per l'anno 2019 proprio la "Definizione di un rapporto annuale del Controllo di gestione basato sui dati della contabilità analitica".

Modalità di applicazione delle principali novità introdotte dal D.Lgs 74/2017

a. Elementi che hanno portato al parere sull'aggiornamento annuale del SMVP, in termini di adeguatezza del documento rispetto alle previsioni normative, al contesto organizzativo e alle risorse effettivamente disponibili nell'ateneo

Le novità introdotte dal D.lgs. n. 74/2017 in merito al ciclo di gestione della performance sono state sostanzialmente recepite dalla Scuola. In materia di definizione degli obiettivi, la Scuola si è impegnata a garantire la loro compatibilità con i vincoli temporali e organizzativi, per ottenere un allineamento tra obiettivi strategici di medio e lungo periodo (Piano strategico e Programma quadriennale) e quelli di performance organizzativa - di struttura e individuali - annuali. La Scuola ha individuato propri obiettivi specifici, descritti coerentemente nei diversi documenti di pianificazione e programmazione. Il raccordo tra definizione degli obiettivi e risorse disponibili è migliorato per quanto riguarda l'allineamento temporale tra preparazione del budget e pianificazione degli obiettivi; resta necessario pervenire a una integrazione più significativa tra gli strumenti di budget e del ciclo di gestione della performance.

Il Nucleo di Valutazione, in linea con il rafforzamento del suo ruolo secondo quanto previsto dal D.lgs. 74/2017, ha:

- espresso parere preventivo e vincolante (riunione del 7/12/2018) sul Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance prima della sua approvazione da parte del Consiglio di amministrazione;
- adempiuto, nel rispetto dei tempi previsti, alle numerose richieste pervenute da parte di ANVUR e ANAC;
- validato la Relazione sulla performance 2018 (seduta telematica del 26 giugno 2019);
- fornito numerosi suggerimenti per migliorare la performance della Scuola.

b. Modalità di comunicazione tra ateneo e NdV su eventuali ritardi per la pubblicazione del Piano e/o della Relazione e relativi approfondimenti svolti per verificare la ragionevolezza delle argomentazioni avanzate. Ad oggi non si sono verificati problemi di comunicazione né ritardi di pubblicazione del Piano e della Relazione.

c. Valutazione delle performance organizzative tenendo conto delle risultanze delle iniziative di ascolto di cittadini e utenti

Dal 2016, anticipando le novità introdotte dal D.lgs. n. 74/2017, è in atto un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati dal personale tecnico amministrativo. Gli utenti chiamati a rispondere al questionario sono Allievi ordinari, Assegnisti, Docenti/Ricercatori, Allievi PhD e Personale tecnico amministrativo. Per la valutazione della performance 2018 il meccanismo di rilevazione dei dati è stato ulteriormente affinato rispetto al 2017. I risultati dell'indagine sono esposti a livello di singola struttura amministrativa nella Relazione sulla performance. Conclusivamente il Nucleo di Valutazione unanimemente valida la Relazione sulla performance per l'anno 2018.

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Scheda per l'analisi del ciclo integrato di performance

1. Processo di definizione del piano

1.1 Quali soggetti (interni e/o esterni) sono stati coinvolti nell'iter che ha condotto alla redazione del Piano? Con quali modalità?

Nella redazione del Piano 2018 stati coinvolti il Direttore Generale, l'Area Persone e organizzazione e l'Area Programmazione, finanza e ricerca. Il Piano rappresenta l'esito finale di un processo di definizione e condivisione degli obiettivi che inizia a settembre dell'anno x-1 e si conclude a gennaio dell'anno x al quale il Piano è riferito.

1.2 A quali altri documenti di programmazione o analisi sono correlati i contenuti del Piano? (es.: Programma di mandato, Piano strategico, Programmazione triennale MIUR, Relazione di accompagnamento al Bilancio consuntivo; Bilancio previsionale; indagini di contesto, indagini sul clima o sul benessere organizzativo, customer satisfaction ecc.)

I contenuti del Piano 2018 sono correlati essenzialmente ai contenuti del Programma quadriennale 2017-2020 e del Bilancio previsionale. Inoltre, negli anni, è stato fatto tesoro anche delle indagini di customer satisfaction. Un capitolo specifico del Piano è dedicato alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza

1.3 L'iter seguito per la redazione del Piano è coerente con quanto indicato nel SMVP su cui il NdV ha espresso il proprio parere?

Si.

2. Integrazione con le strategie

2.1 Vi è una sezione del Piano in cui vengono descritte le strategie generali dell'Ateneo? Se sì, sono indicati degli obiettivi strategici corredati da indicatori target?

Si. Nel Piano 2018 vengono descritte le strategie generali 2016-2018 dove sono mostrati obiettivi e indicatori collegati alle missioni di ricerca, didattica e terza missione, che la Scuola rileva internamente, in aggiunta agli obiettivi della programmazione triennale del MIUR (DM n. 635/2016).

2.2 Vi è coerenza con gli obiettivi operativi di performance organizzativa ed individuale?

Si, nei limiti in cui questo risulti possibile, poiché alcuni degli obiettivi strategici sono riferibili prevalentemente all'attività del personale docente e di ricerca. Per quelli più aderenti all'attività amministrativa, nel Piano 2018, la coerenza è riscontrabile soprattutto relativamente agli obiettivi assegnati al Direttore Generale.

2.3 In che modalità la pianificazione strategica è stata declinata a livello di (o è stata costruita partendo dalle) strutture decentrate (Dipartimenti, Centri, Scuole etc.)

Per il Piano di orientamento strategico che è deliberato dal Senato accademico è previsto che gli istituti siano consultati. La bozza di Piano viene inviata ai Direttori di Istituto con la richiesta di commenti.

3. Integrazione con il ciclo di bilancio

3.1 Vi sono riferimenti nel Piano alla pianificazione economica (al bilancio preventivo)?

Si. Il processo riferito ai due documenti programmatori è stato messo in coerenza temporale e sostanziale; per quest'ultimo aspetto miglioramenti sono ancora possibili anche esplicitando nel Piano la relazione tra obiettivi assegnati alle strutture e le risorse umane e finanziarie ad esse attribuite con il budget.

3.2 Vi è collegamento esplicito tra la responsabilità economica e quella sugli obiettivi di performance? Se sì, fino a che livello? (Direzione generale, dirigenti e direttori di dipartimenti, responsabili di ufficio)

Generalmente, responsabilità economica e responsabilità riguardo al conseguimento degli obiettivi sono collegate.

3.3 Agli obiettivi di performance organizzativa è associata un'indicazione del fabbisogno finanziario per

conseguirli?

NO.

Sarebbe utile, per il futuro, rendere esplicite, almeno per gli obiettivi complessi che si concretizzano in progetti specifici, il collegamento con le risorse attribuite per il loro perseguimento. In generale, inoltre, si evidenzia che la relazione tra obiettivi assegnati alle strutture e le risorse umane e finanziarie ad esse attribuite con il budget potrebbe essere resa più esplicita anche nel Piano; sia pure riconoscendo che queste informazioni sono rinvenibili in atti tutti comunque pubblici, l'esplicitazione all'interno del Piano migliorerebbe la comprensione dello strumento di pianificazione degli obiettivi.

3.4 Vi sono obiettivi di performance o anche semplici riferimenti allo sviluppo della contabilità analitica?

No. Si rileva come cosa positiva che tali obiettivi sono stati individuati nel Piano presentato a gennaio per il 2019

4. Pianificazione della performance organizzativa

4.1 Il concetto di performance organizzativa nel Piano viene inteso come performance di ateneo (istituzionale), performance di struttura o in entrambi i modi? In quest'ultimo caso, è chiara la distinzione tra i due livelli, anche in termini di responsabilità sul conseguimento degli obiettivi?

La performance organizzativa viene intesa come performance di ateneo ed è distinta dalla performance di struttura ed individuale. A partire dagli obiettivi di performance organizzativa vengono individuati gli obiettivi da assegnare alle diverse strutture organizzative.

4.2 L'interpretazione della performance organizzativa è coerente con quanto indicato nel SMVP?

Si.

4.3 Sono presenti nel Piano schede dedicate alle singole strutture?

Se sì:

4.3.1 il numero di schede è coerente con il numero di strutture effettivamente operative indicate nell'organigramma o nel regolamento di organizzazione e funzionamento? (Fino a che livello sono presenti delle schede - Direzioni, Aree, UO ecc.?)

4.3.2 è indicato il nominativo del responsabile della struttura e la composizione dell'ufficio?

4.3.3 è prevista un'articolazione del Piano a livello di strutture decentrate?

4.3.4 le informazioni presenti all'interno delle schede descrivono in modo esaustivo gli obiettivi?

4.3.5 nel caso di una pluralità di obiettivi è indicato il peso di ciascuno di essi sulla performance complessiva della struttura?

4.3.6 è indicato il contributo di altre strutture per il perseguimento dei singoli obiettivi (obiettivi trasversali)? Se sì, sono coerentemente presenti i medesimi obiettivi nelle schede delle altre strutture

Il Piano della performance 2018- 2020 presenta in allegato schede riferite alle singole strutture, recependo le osservazioni dell'ANVUR su tutti i punti indicati.

4.4 Vi è una distinzione tra gli obiettivi finalizzati al miglioramento del funzionamento e obiettivi di progetto? Se sì, per i primi è indicato il valore di partenza che si intende migliorare (la baseline)?

La distinzione, dal punto di vista metodologico, tra "obiettivi gestionali" e "progetti di innovazione" è illustrata nel documento sul SMVP nel seguente modo:

Obiettivi gestionali: si riferiscono alla gestione delle attività correnti/continuative declinate in un'ottica di miglioramento, in termini di efficienza/efficacia, sulla base delle risorse disponibili; possono essere di carattere qualitativo o quantitativo;

Progetti di Innovazione: si tratta della realizzazione di progetti specifici individuati per l'anno in corso..

Nelle schede la distinzione può evincersi dalla descrizione dello stesso obiettivo.

4.5 La filiera obiettivi-indicatori-target è di buona qualità?

In particolare:

4.5.1 Gli obiettivi sono espressi in modo chiaro e sintetico?

4.5.2 Gli indicatori – siano essi quantitativi o qualitativi – sono adeguati (in numero e in formulazione a misurare l'obiettivo cui si riferiscono)?

4.5.3 I target sono coerenti con gli indicatori e sono sfidanti rispetto agli obiettivi?

4.5.4 Le fonti delle informazioni necessarie per la misurazione degli obiettivi sono facilmente accessibili e riscontrabili?

La filiera obiettivi – indicatori – target risulta di buona qualità, nei suoi limiti, considerando la difficoltà di collegare obiettivi strategici di ricerca e formazione (che hanno target riferibili al personale docente e di ricerca) a obiettivi operativi, in sostanza amministrativi. Agli obiettivi operativi comunque individuati, espressi in modo chiaro e sintetico, sono associati indicatori coerenti. Le fonti dei dati ai quali riferirsi per la verifica del loro raggiungimento sono facilmente accessibili e riscontrabili.

4.6 Sono previsti momenti di monitoraggio ulteriori rispetto a quelli di cui è responsabile il NdV secondo quanto dichiarato dall'art. 6 novellato del D.lgs. 150/2009? Tale tempistica è indicata esplicitamente nel SMVP?
Nel mese di giugno si svolgono incontri individuali tra il DG e i Responsabili di Area/Struttura per effettuare un monitoraggio dell'andamento del ciclo della performance e procedere alla eventuale revisione degli obiettivi.

5. Performance individuale

5.1 Che relazione c'è tra la misurazione della performance organizzativa e la valutazione della performance individuale e dei relativi responsabili? È la stessa per Direttore Generale, per i dirigenti e per i responsabili di posizione organizzativa?

La valutazione del PTA è, come previsto dal SMVP, multicomponente (obiettivi, comportamenti i quali includono anche una valutazione bottom-up, e una valutazione degli utenti). La valutazione del DG è da questo anno multidimensionale (valutazione del raggiungimento degli obiettivi, bottom up e customer) e viene effettuata con interventi valutativi di una pluralità di soggetti (autovalutazione del DG; valutazione del Rettore della Scuola; valutazione del NdV; deliberazione valutativa del CdA).

5.2 I criteri di valutazione della performance sono chiaramente indicati nel SMVP

Si, nel paragrafo del documento che illustra il SMVP.

Documenti allegati:

- Relazione NdV - VF - 11 07 19.pdf Relazione della Performance 2019 [Inserito il: 15/07/2019 15:31]

2. Scheda per l'analisi del ciclo integrato di performance

Scheda non compilata

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Rilevazioni

Il complesso delle rilevazioni effettuate sul livello di soddisfazione degli studenti è ben costruito e soddisfacente quanto a contenuti informativi richiesti e ottenuti. La qualità dei questionari predisposti per le diverse rilevazioni risulta adeguata agli obiettivi. Le informazioni che si possono ottenere sono dettagliate e utili per individuare aree di miglioramento. È risultata molto fruttuosa la decisione del Presidio Qualità di aggregare a livello biennale le risposte ai questionari riferiti a insegnamenti con un numero limitato di studenti, in modo da garantire il loro anonimato e rendere più robusti gli esiti delle valutazioni. Il Nucleo esprime soddisfazione per il giudizio in generale positivo degli studenti in merito alle attività didattiche e ai servizi di supporto erogati dalla Scuola.

Resta ancora suscettibile di ulteriore miglioramento il livello di coinvolgimento degli allievi ordinari e PhD alle rilevazioni, in alcuni casi ancora non in linea agli standard della Scuola.

Valutazione della performance

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), su cui il Nucleo di Valutazione ha espresso il proprio parere il 7/12/2018 relativamente all'aggiornamento 2018, risulta adeguato alle specifiche esigenze della Scuola.

I principali elementi innovativi introdotti nel 2018 sono di seguito riportati:

- *valutazione risultati organizzativi: su suggerimento espresso proprio dal Nucleo di Valutazione, la valutazione del Direttore Generale ha tenuto conto non solo del raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi contenuti nel Piano Integrato della Performance 2018-2020, ma anche dei giudizi bottom-up dei responsabili di Area e UO e degli esiti della rilevazione di Customer Satisfaction condotta dal Politecnico di Milano nell'ambito del progetto Good Practice, riferita alla Scuola;*
- *customer satisfaction: affinamento del modello di rilevazione della customer satisfaction con la richiesta di indicare le criticità, da una a tre, nel caso il rispondente avesse espresso un giudizio complessivo negativo; questa novità ha la duplice finalità di responsabilizzare i rispondenti e avere materiale utile a impostare un processo di miglioramento. La customer, quindi, è entrata a far parte correntemente del sistema valutativo, anche se rimane da sensibilizzare le varie componenti della Scuola sull'utilità dello strumento, dato che, con la sola eccezione del personale tecnico amministrativo, i tassi di risposta restano molto bassi. Si è espressa, in questo modo, la volontà della Scuola di adottare un approccio valutativo che vada oltre la logica del mero adempimento formale. L'orientamento della Scuola è di operare con trasparenza e di creare un clima di collaborazione tra i vari livelli organizzativi.*
- *valutazione dal basso (bottom-up): possibilità per il collaboratore di astenersi dalla valutazione del responsabile di Area (non di UO) su specifici temi mantenendo comunque l'obbligatorietà di esprimersi sul responsabile di UO, ciò al fine di rendere più veritiere le risultanze relative;*
- *valutazione delle strutture e dei risultati individuali: modalità di accesso al portale con l'adozione della autenticazione multi-factor al fine di migliorare la sicurezza del sistema.*

Aree di miglioramento possibile riguardano ancora l'esigenza di una maggiore integrazione tra gli strumenti di budget e il ciclo di gestione della performance, seppure siano stati fatti dei progressi, e la necessità di diffondere gradualmente una cultura della valutazione a tutti i livelli della struttura, considerati anche i bassi tassi di risposta al questionario di customer satisfaction specialmente da parte di alcune categorie.

Si deve segnalare che il Piano triennale è giunto ormai al termine. La Programmazione pluriennale dovrà in futuro avere un collegamento con il documento strategico che verrà presentato in sede di accreditamento iniziale della Scuola per rendere l'azione della stessa coerente con i vari strumenti di programmazione.

Valutazione del sistema di qualità

Il Nucleo di Valutazione riscontra positivamente come la Scuola abbia proseguito, nel corso del 2018, la propria attività di definizione di un Sistema di Assicurazione per la Qualità attraverso la stesura delle "Politiche per la Qualità" approvate a inizio 2019.

Il Nucleo raccomanda che, non appena completata la definizione del Piano di Orientamento Strategico, la Scuola si attivi prontamente per l'implementazione del proprio Sistema di AQ.

Il Nucleo di Valutazione suggerisce inoltre al Presidio Qualità di attivare interventi volti a garantire la massima pubblicità ad eventuali azioni attuate rispetto a punti di debolezza emersi e/o ai suggerimenti raccolti anche attraverso le diverse rilevazioni somministrate, monitorando sistematicamente il loro stato di avanzamento ai fini del miglioramento continuo.

Si raccomanda altresì di sostenere il processo di promozione della cultura della Qualità al proprio interno attraverso iniziative congiunte Commissione Paritetica, Presidio Qualità e NdV e di rendere maggiormente trasparenti ed efficaci tutte le attività legate all'AQ.