



## Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna

### Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità

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

*Il Nucleo di Valutazione federato, nel seguito NdV, delle tre Scuole (Scuola Normale Superiore, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Universitaria Superiore IUSS), nell'ambito delle proprie competenze, ha condotto un'attenta analisi, previa definizione di criteri comuni, dei sistemi di assicurazione della qualità delle tre Scuole e della relativa documentazione, coerentemente con quanto definito dalle Linee Guida 2021 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione, approvate con delibera del Consiglio Direttivo ANVUR n.142 del 28 giugno 2021.*

*La presente relazione verterà sui processi di Assicurazione di Qualità delle Scuole, con particolare attenzione ai requisiti presenti nel D.M. n. 439/2013 "Accreditamento iniziale e periodico delle Scuole a Ordinamento Speciale" e alle Linee Guida ANVUR "Accreditamento iniziale e periodico delle Scuole Superiori a Ordinamento Speciale" (versione aggiornata al 21 novembre 2018).*

*In particolare, in sintonia con quanto indicato nel paragrafo 3.1. "Valutazione della Qualità" delle Linee Guida per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione di cui sopra (pp. 8-14), le sezioni "Valutazione della Qualità a livello di Ateneo" e "Valutazione della Qualità dei Corsi di Studio" prevedono una valutazione basata sull'analisi sistematica delle fonti informative interne e delle attività attraverso cui gli organi e le strutture delle tre Scuole intendono perseguire gli obiettivi di Assicurazione di Qualità nell'ottica del miglioramento continuo.*

*Considerata la condizione di emergenza sanitaria legata allo scoppio dell'epidemia di COVID-19 che ha investito il Paese, il NdV ha monitorato anche le misure in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica adottate delle tre Scuole e ne riporta una sintesi ragionata nella presente relazione.*

*Infine, il NdV è stato informato sui risultati, riportati nel report finale della CEVS che ciascuna Scuola a seguito delle visite per l'Accreditamento Iniziale svoltesi tra novembre e dicembre 2020. La strutturazione della presente relazione si è concentrata sull'esame del sistema di Assicurazione della qualità della SSSA.*

*Nel novembre 2020, la Scuola Superiore Sant'Anna ha ospitato la CEVS per la valutazione relativa all'accREDITamento iniziale. Si è trattato di un importantissimo momento di confronto e di crescita per la Scuola che ha permesso di ottenere un riscontro sull'efficacia delle procedure e di avere diversi spunti di miglioramento. Il Nucleo rileva con soddisfazione che le condizioni per l'accREDITamento iniziale sono risultate ampiamente soddisfatte.*

*In relazione agli interventi di miglioramento del sistema AQ intervenuti nel 2020 il Nucleo di Valutazione rileva*

*come la composizione del Presidio della Qualità, molto più leggera, abbia consentito un notevole miglioramento in termini di efficienza del lavoro e di aumento delle occasioni di confronto e raccordo con gli altri attori del sistema qualità. Nel corso del 2020 il Presidio ha completato il documento Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ), approvato dal Senato Accademico nella seduta del 10 novembre 2020, che declina i principi e le linee di indirizzo già dichiarate nel documento "Politiche della Qualità", e a suo tempo approvato.*

*Nel caso della Commissione Paritetica il Nucleo di Valutazione evidenzia 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 in autonomia (indagine sull'impatto dell'emergenza COVID-19) e delle Relazioni annuali dei Corsi PhD, approvate dai rispettivi Collegi dei Docenti, è stata più che adeguata così come la condivisione dei risultati con tutte le principali componenti della Scuola.*

*La Relazione della Commissione è sottoposta all'attenzione degli Organi di Governo della Scuola, del Presidio della Qualità, dei Presidi delle Classi Accademiche, dei Direttori di Istituto e del Nucleo di Valutazione per i relativi adempimenti, proponendo agli organi competenti suggerimenti per il miglioramento continuo delle attività didattiche e dei servizi*

## **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 universitari oltre a corsi di alta formazione e, a partire dal 2020, anche nuovi percorsi formativi denominati Seasonal School, focalizzate sulle tematiche di ricerca di frontiera della Scuola e aperte agli studenti delle altre università. Il Presidio della Qualità 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 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. In riferimento alla 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 Nucleo raccomanda una migliore definizione degli accordi con gli atenei partner al fine di potere disporre di tutte le informazioni utili.*

*I corsi PhD 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 analisi 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 obiettivi specifici degli Istituti (strutture dipartimentali presenti presso la Scuola) 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".*

*Tutte le attività di terza missione della Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Normale Superiore, IMT di Lucca, IUSS*

di Pavia, GGSI 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 dai propri docenti e dai ricercatori, la Scuola adotta una procedura interna, recentemente aggiornata, che analizza la qualità della produzione scientifica banca dati Scopus basandosi su un confronto rispetto ai pari ruolo/settore nazionali. Nel caso dei settori non bibliometrici è attuata una analoga procedura ma 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.

Un nuovo modello di valutazione dei risultati conseguiti attraverso l'attività di terza missione è in fase di definizione da parte degli organi di governo anche tenendo conto degli obiettivi contenuti nel Piano Strategico.

#### **4. Strutturazione delle audizioni**

Nel 2020 il Nucleo di Valutazione federato ha condotto audizioni secondo quanto previsto dalle Linee ANVUR. Onde consentire un più diretto confronto con le parti interessate, ed in linea con quanto operato in passato, il Nucleo ha scelto di condurre queste audizioni in piena autonomia strutturandosi in sottocommissioni.

Le audizioni si sono svolte in due giorni (28 e 29 settembre 2020) ed hanno interessato tutte le principali figure di governo della Scuola: Rettore, Direttore Generale, Presidi delle Classi, e Direttori degli Istituti (limitatamente agli Istituti di Management e DirPoliS) oltre al Coordinatore del Presidio della Qualità e Presidente della Commissione Paritetica.

L'audizione ha altresì incluso un incontro con i rappresentanti degli/le allievi/e ordinari e dei Corsi PhD. In questo caso le principali criticità emerse, comunque in via di miglioramento, hanno riguardato per gli allievi ordinari l'insufficienza di spazi studio ed una qualità migliorabile della mensa. A fronte di questo gli allievi hanno evidenziato un ottimo livello di collaborazione con la governance della Scuola che ha permesso di superare molte delle criticità rilevate negli anni precedenti.

Nel caso dei corsi PhD, la rappresentante ha evidenziato problematiche connesse alla dotazione di spazi in particolar modo quelli della biblioteca ed al disagio psicologico creato dalla pandemia di Covid-19.

Nel complesso la sottocommissione esprime piena soddisfazione per le presentazioni ricevute inerenti sia alle attività della Scuola sia in risposta alle specifiche richieste avanzate dalla sottocommissione, precisando che le audizioni, a fronte di quanto rilevato e dettagliatamente verbalizzato, si sono svolte in un clima cordiale, costruttivo e orientato alla risoluzione delle criticità.

Il Nucleo rileva altresì con soddisfazione il lavoro svolto dalla Commissione Paritetica apprezzandone l'impegno ed il costante raccordo con il Presidio della Qualità.

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

##### **Parte secondo le Linee Guida 2014**

##### **1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni**

Il Nucleo di Valutazione Federato ha analizzato le modalità adottate per la valutazione della qualità della didattica e

dei servizi dalle tre Scuole Superiori, esaminando la documentazione, comprensiva delle risultanze dei questionari, messa a disposizione dai relativi uffici di supporto. Il Nucleo si è quindi soffermato sulle specificità di ciascuna Scuola e sui risultati relativi agli insegnamenti e servizi erogati, redigendo le osservazioni di seguito per la Scuola Superiore Sant'Anna.

La Scuola Superiore Sant'Anna rileva con regolarità, da anni, le opinioni dei propri allievi, iscritti ai 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 interessati nell'identificazione e implementazione delle eventuali/conseguenti azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo.

In particolare sono realizzate:

- rilevazioni delle opinioni degli allievi ordinari di primo e secondo livello riguardo la qualità della didattica integrativa erogata dalla Scuola a complemento ed integrazione della formazione ottenuta dalle Università alle quali gli allievi sono iscritti;
- rilevazione delle opinioni degli allievi ordinari riguardo alla qualità delle procedure di ammissione (allievi al primo anno), e alla qualità dei servizi di supporto offerti dalla Scuola (allievi dal secondo anno in poi);
- rilevazioni delle opinioni degli allievi dei corsi PhD riguardo la qualità delle procedure del concorso di ammissione (allievi al primo anno), della didattica e della ricerca, e dei servizi di supporto offerti dalla Scuola (allievi dal secondo anno in poi);
- rilevazioni delle opinioni degli studenti dei master universitari di primo e secondo livello.

Nello specifico, per quanto concerne le attività di formazione universitaria integrativa di primo e secondo livello riferite agli allievi ordinari, è richiesta una valutazione in merito a ciascun corso integrativo:

- 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).

Per quanto concerne le attività di formazione/ricerca di terzo livello (PhD), viene rilevata l'opinione degli studenti con riguardo 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.

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.

## 2. Modalità di rilevazione

Allievi di primo, secondo e terzo livello

L'organizzazione e la somministrazione dei questionari è affidata al Presidio della Qualità che ne cura anche la reportistica e la restituzione ai soggetti interessati (ai Presidi, ai Coordinatori dei Corsi PhD, alla Commissione Paritetica, agli Organi di governo). Per ciò che concerne la tempistica la rilevazione della qualità percepita dagli Allievi Ordinari è condotta al termine di ciascun insegnamento, mentre le rilevazioni sui corsi PhD sono a cadenza annuale (per l'aa 2020/2021 è stata avviata per la prima volta una rilevazione su ciascuna attività formativa (insegnamento)).

I rappresentanti degli allievi nei diversi organi della Scuola e i coordinatori dei corsi di PhD sono coinvolti dal Presidio della Qualità nelle diverse azioni di sensibilizzazione (quali ad esempio solleciti diretti) attivate e volte a favorire l'aumento del tasso di risposta.

*È tuttavia opportuno precisare che in considerazione del numero limitato degli Allievi che frequentano i corsi Ordinari e al fine di garantire l'anonimato e ottenere una valutazione più robusta, secondo quanto disposto da parte del Presidio della Qualità, in presenza di questionari relativi a corsi di primo e secondo livello che siano frequentati da un numero di allievi inferiore a cinque, la valutazione dell'attività didattica dei singoli docenti viene consolidata con riferimento a due anni accademici consecutivi.*

*Lo stesso si verifica nel caso in cui non siano raccolti almeno cinque questionari compilati per insegnamento; in tal caso, il Presidio della Qualità non procede a fornire alcun report, e i risultati oltre a confluire nella valutazione biennale del singolo docente, sono presenti nella valutazione complessiva riferita alla Classe accademica. La Scuola si sta attivando per acquisire la valutazione dell'insegnamento come propedeutica allo svolgimento della prova di verifica.*

*Oltre alle valutazioni precedentemente descritte, e con un diverso utilizzo, viene effettuata dal Presidio della Qualità una valutazione biennale aggregando tutti i risultati dei questionari del singolo docente.*

*Con riferimento all'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e all'organizzazione dei servizi di supporto allo studio, sono somministrati, a cadenza annuale, agli allievi ordinari tre questionari diversi, a seconda dell'anno di iscrizione: il primo rivolto agli allievi del primo anno relativo alla valutazione delle procedure di ammissione e alla reperibilità di informazioni sul concorso nel sito istituzionale della scuola; il secondo rivolto agli allievi dal secondo anno in poi relativo alla qualità dei diversi servizi che la Scuola rende disponibili; il terzo, agli allievi dal secondo anno in poi, è il questionario relativo alla attività di tutoraggio.*

*Analoghe specializzazioni dei questionari (per il primo anno e per gli anni successivi) sono adottate anche nei confronti degli allievi dei corsi di PhD, sempre con cadenza annuale.*

#### *Studenti dei corsi master*

*La rilevazione è affidata ai tutor dei corsi di master in stretta collaborazione con il Servizio qualità ed è effettuata per ciascun insegnamento ed eventualmente per moduli/parti; a conclusione del Corso i partecipanti dei Master sono chiamati inoltre ad esprimere una valutazione complessiva sull'intero percorso formativo e sui servizi disponibili. Anche i tirocini formativi parte integrante dei percorsi formativi sono oggetto di valutazione sia da parte del partecipante che del soggetto ospitante*

*Al fine di monitorare il livello di soddisfazione, il Presidio della Qualità ha altresì definito, per ciascuna tipologia di soggetto coinvolto, valori soglia.*

#### *Strumenti di rilevazione*

*La somministrazione per tutte le categorie di cui sopra avviene in modalità online attraverso il sistema web-based (e-val) con accorgimenti atti a garantire l'anonimato dei rispondenti.*

*I questionari prevedono scale di giudizio su quattro modalità: due positive (decisamente sì/ positivo, Più sì che no/Più positivo che negativo) e due negative (decisamente no/Negativo, più no che sì/Più negativo che positivo) e vengono definiti con la collaborazione dei docenti e dei rappresentanti degli allievi a partire dal modello previsto da ANVUR. I modelli di questionario utilizzati per le rilevazioni indicate sono contenuti nei file allegati.*

#### *Studenti dei corsi master*

*Per raccogliere le opinioni degli studenti dei corsi master sono adottate diverse modalità di rilevazione, correlate alla tipologia del corso e dei partecipanti. Gli strumenti principali sono i questionari di gradimento online; a questi si affiancano altre modalità di rilevazione quali:*

- gli incontri con il responsabile del corso e/o con altri componenti della struttura organizzativa e i contatti con il tutor;*
- i reclami/suggerimenti relativamente alle attività e ai servizi forniti;*
- le non conformità, rilevate durante l'erogazione del servizio.*

*Nell'anno accademico di riferimento per ovviare ad alcune difficoltà iniziali registrate con l'adozione del nuovo*

*gestionale di segreteria e la conseguente impossibilità di utilizzare il sistema eval la somministrazione dei questionari è stata effettuata attraverso un applicativo commerciale.*

Documenti allegati:

- Questionari.zip questionari utilizzati [Inserito il: 06/05/2021 08:21]

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

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

*Allievi di primo e secondo livello*

*La valutazione della didattica integrativa relativa al 2019/20 si è basata su 698 questionari (rispetto ai 433 del 2018/19). Questo ha consentito di produrre complessivamente 62 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (41 nel 2018/19), di cui 42 per corsi della Classe di Scienze Sociali, 20 di Scienze Sperimentali (si ricorda, come indicato precedentemente, che il report di valutazione viene prodotto soltanto nel caso in cui il corso raggiunga i cinque questionari compilati). Il tasso complessivo di risposta si attesta pertanto al 76,06% (rispetto al 64,82% del 2018/2019), in linea con le aspettative del Nucleo.*

*Nel caso dei corsi di lingua straniera sono stati compilati 152 questionari (130 nel 2018/19). Ciò ha consentito di produrre complessivamente 12 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi, con un tasso di risposta del 65,51%.*

*Per ciò che concerne la rilevazione sulla Qualità dei Servizi i tassi di risposta sono i seguenti: alla rilevazione per studenti del primo anno, relativo alle procedure di ammissione e alle informazioni sul concorso, ha partecipato l'85,94% degli allievi (era il 66,10% nel 2019), alle rilevazione per gli studenti dal secondo anno in poi, relative ai servizi integrativi ed al tutoraggio, il tasso di risposta si attesta rispettivamente al 66,99% (era il 59,31% nel 2019) ed al 63,59% (era il 67,80% nel 2019).*

*Allievi di terzo livello*

*Il Nucleo di Valutazione rileva con soddisfazione l'incremento del tasso di risposta: la partecipazione degli allievi del primo anno, sulle procedure di ammissione, si attesta al 86% del totale dei possibili rispondenti (era l'63% nel 2019) e la rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allievi dal secondo anno) si attesta al 79% (era il 62% nel 2019).*

*È importante rilevare come, nel corso del 2020, il Presidio della Qualità, anche a seguito degli input da parte degli Organi di Governo, abbia operato al fine di estendere il processo valutativo agli insegnamenti realizzati all'interno dei percorsi PhD. Tale fase è stata preceduta dalla somministrazione, in via sperimentale, di un questionario, attraverso la piattaforma eval ed ha visto coinvolti alcuni insegnamenti relativi a tre corsi PhD; il questionario, elaborato dal Presidio della Qualità con la collaborazione dei Coordinatori dei Corsi PhD, è redatto in lingua inglese e articolato in cinque sezioni relative a: 1. Learning experience, 2. Teaching, 3. Interest, 4. Active learning e una sezione dedicata alla valutazione complessiva e commenti, 5. Overall Evaluation and Comments. Il questionario prevede, in linea con l'architettura dei questionari somministrati anche agli Allievi Ordinari e Studenti Master, modalità di risposta su una scala di giudizio a quattro categorie anche in considerazione del limitato numero di allievi presenti alla Scuola e della diversificazione dei risultati per ciascun corso PhD.*

*In considerazione dell'esito della sperimentazione, il Presidio della Qualità ha avviato, già a partire dall'a.a. 2020/21, la rilevazione del livello di soddisfazione degli Allievi PhD su tutti gli insegnamenti erogati all'interno dei Corsi PhD.*

*Studenti dei corsi master*

*Nel corso del 2020 sono stati raccolti 3.957 questionari per un totale di 226 insegnamenti valutati, con un tasso di risposta, calcolato come rapporto tra il numero dei questionari attesi e il numero dei questionari compilati, dell'82,2% (in lieve flessione rispetto all' 85,07% del 2019).*

#### *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" più del 91% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive, stabile rispetto alla percentuale rilevata nel corso del 2018/19 (91%). Parallelamente, la percentuale di gradimento per la sezione "docenza" si attesta ad oltre il 93%, in ulteriore crescita rispetto al dato 2018/19 (91%). Complessivamente oltre l'82% dei report relativi ai singoli insegnamenti soddisfano i criteri di qualità, cioè i valori soglia definiti dal Presidio, (era l'88% nel 2018/19).*

*La valutazione sui corsi di Lingua straniera si mantengono su livelli analoghi a quelli espressi per la didattica integrativa: per la "Docenza" più del 95% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era il 92% nel 2017/18) e il giudizio complessivo sul corso si attesta al 94%. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti allegati.*

*La rilevazione sui diversi servizi integrativi e sul tutorato, somministrata agli allievi dal secondo anno in poi, evidenzia una sostanziale stabilità dei giudizi rispetto alle valutazioni del precedente anno. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato.*

##### *Allievi di terzo livello*

*La soddisfazione complessiva del corso PhD risulta più che positiva, in quanto circa il 91% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era il 91% nel 2019). Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato.*

##### *Studenti dei corsi master*

*La valutazione espressa dai partecipanti sia in relazione all'organizzazione del corso e dell'insegnamento che delle attività didattiche mostra, nel suo complesso, un buon livello di soddisfazione. Sommando la percentuale delle risposte positive ("decisamente sì" e "più sì che no"), emerge infatti un elevato livello di soddisfazione (93,1%) in merito alla disponibilità del docente a fornire chiarimenti e spiegazioni. Anche il rispetto della programmazione sia in termini di orari dell'attività didattiche che della coerenza tra quanto pianificato ed effettivamente realizzato è apprezzato rispettivamente dal 90,9% e dal 90,7% dei rispondenti.*

*Apprezzata risulta anche la capacità del docente di organizzare la propria lezione (87,9%) e la sua chiarezza espositiva (88,9%). Minore soddisfazione è invece espressa, pur in presenza di un buon livello della stessa, rispetto alla capacità del docente di suscitare e motivare l'interesse (84,3%) e nella adeguatezza delle metodologie utilizzate per favorire il processo di apprendimento (83,1%). Valutazioni molto positive si riscontrano anche in relazione al clima d'aula.*

*Complessivamente i rispondenti ritengono che l'insegnamento abbia risposto alle proprie esigenze per l'83,4%.*

Documenti allegati:

- Allegati\_Relazione.zip Report rilevazioni [Inserito il: 06/05/2021 08:45]

#### **4. Utilizzazione dei risultati**

*Il Presidio della Qualità trasmette i risultati di tutte le rilevazioni agli Organi accademici della Scuola, alla Commissione Paritetica Allievi Docenti e al Nucleo di Valutazione per gli adempimenti di competenza. Sono altresì condivisi con altri soggetti interessati ed in particolare con:*

- i Presidi delle due Classi accademiche per ciò che concerne i report sulla valutazione della didattica di primo e secondo livello e i risultati individuali di ciascun docente affinché siano eventualmente implementate azioni di miglioramento in presenza di scostamenti rispetto ai valori soglia definiti dal Presidio della Qualità;*
- il Direttore Generale e i responsabili dei servizi relativamente al report sulle valutazioni dei servizi;*
- i Coordinatori dei singoli corsi di perfezionamento o dottorato per il report sulle valutazioni dei corsi di PhD.*

*I report relativi ai corsi di master sono esaminati dal Direttore di ciascun corso che provvede all'eventuale elaborazione delle azioni correttive e dal Responsabile del Servizio Qualità (RSQ), il quale li sottopone annualmente e, di norma, in forma aggregata, insieme alla proposta del piano di miglioramento, all'attenzione dell'Alta Direzione 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**

*La gestione del processo di valutazione relativo al livello di soddisfazione degli Allievi/Studenti in merito alla didattica e ai servizi risulta essere ben costruito e soddisfacente quanto a contenuti informativi richiesti e ottenuti. Le azioni messe in atto nell'ultimo anno dal Presidio della Qualità, inoltre, hanno contribuito a rafforzare il processo di monitoraggio delle politiche didattiche adottate dalla Scuola Sant'Anna.*

*In particolare si rileva:*

- un livello molto buono della qualità dell'offerta formativa, in linea anche con gli anni passati;*
- un incremento, talvolta anche significativo, della partecipazione alla rilevazione degli allievi dei corsi undergraduate, a testimonianza dell'efficacia delle azioni di sensibilizzazione che sono state attuate dal Presidio della Qualità;*
- una buona qualità dei questionari predisposti per le diverse rilevazioni che risultano adeguati agli obiettivi;*
- una buona qualità delle informazioni rilevate che si presentano dettagliate e utili ai fini dell'individuazione delle eventuali aree di miglioramento.*

*Preme rilevare che le criticità dovute al passaggio dal precedente sistema gestionale di segreteria al Sistema ESSE3, che erano già state evidenziate nella Relazione 2019 relativamente al processo di somministrazione dei questionari, in particolare di quelli relativi alla didattica integrativa, sono state gestite in maniera efficace dal Presidio della Qualità. Il Presidio della Qualità è riuscito a mitigare i possibili effetti negativi attraverso l'attento coordinamento dell'attività di reingegnerizzazione dell'applicativo in uso.*

*Il processo di valutazione, seppur con alcuni aggiustamenti temporali resisi necessari nella somministrazione con conseguente mancato rispetto della tempistica prevista (al termine dell'insegnamento), si è svolto sull'intera attività didattica erogata.*

*Tenendo quindi conto dell'offerta formativa estremamente diversificata e della conseguente difficoltà ad uniformare le procedure, il Nucleo di Valutazione raccomanda al Presidio della Qualità della Scuola Superiore Sant'Anna di:*

- 1. mantenere costante l'attività di sensibilizzazione presso i diversi soggetti coinvolgendo in maniera più incisiva la stessa componente allievi presente nel Presidio della Qualità e nella Commissione Paritetica Allievi e Docenti in merito alla compilazione dei questionari;*
- 2. migliorare e rafforzare il processo di restituzione delle informazioni ai soggetti interessati attraverso specifiche sessioni formative/informative, in sinergia con la Commissione Paritetica;*
- 3. favorire il processo sistematico di analisi dell'intero processo valutativo in particolare e dell'intera offerta formativa in generale da parte delle Classi Accademiche al fine di attuare adeguate misure migliorative;*
- 4. favorire i momenti di incontro e di condivisione con la Commissione Paritetica anche attraverso l'organizzazione di iniziative atte ad analizzare le cause radice delle criticità emerse nei questionari di valutazione (realizzazione di*



*Focus Group);*

*5. svolgere funzione di stimolo verso i soggetti a ciò preposti (Presidi, Coordinatori PhD, Direttori Master, Direttore Generale, Organi) nella individuazione delle cause e delle conseguenti azioni di miglioramento rispetto alle problematiche emerse;*

*6. svolgere sistematicamente attività di monitoraggio dei piani di miglioramento definiti.*

## **6. Ulteriori osservazioni**

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

### **Parte secondo le Linee Guida 2021**

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

*Il Nucleo di valutazione ritiene che il Presidio di Qualità abbia contribuito efficacemente al processo di rilevazione dell'opinione degli allievi in merito alla qualità della didattica integrativa di Primo e Secondo Livello nonché degli Allievi PhD e dei partecipanti ai Corsi Master e alla qualità dei servizi erogati.*

#### **2. Livello di soddisfazione degli studenti**

*Da tutte le rilevazioni condotte, già descritte nella sezione "Parte secondo le Linee Guida 2014", trasmessa nell'aprile 2021, emerge una valutazione positiva riguardo sia alla qualità della didattica integrativa sia della qualità dei servizi erogati con alcune limitate criticità che sono oggetto di costante monitoraggio da parte del Presidio della Qualità e della Commissione Paritetica che confermano tra l'altro quanto emerso durante le audizioni. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti già allegati.*

#### **3. 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 su dati concreti. Il Nucleo di Valutazione ritiene adeguato il grado di diffusione interna dei risultati anche attraverso l'organizzazione di eventi tesi a dare evidenza dei risultati delle valutazioni ed aperti a tutte le componenti della Scuola, come quello organizzato dalla Commissione Paritetica il 10 giugno 2021 relativamente ai dati del 2020.*

*Il Nucleo di Valutazione rileva che i risultati analitici per singolo insegnamento (in cui siano stati resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili in assenza di una loro autorizzazione) con riferimento alle singole domande dei questionari degli studenti non sono resi pubblici.*

## **Sezione: 2. Valutazione della performance**

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

*Le Linee Guida ANVUR 2021, nella sezione dedicata alla valutazione della performance, forniscono le indicazioni per la redazione della relazione annuale del Nucleo di Valutazione, da intendersi come relazione sul funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance, rinnovando la possibilità di scegliere tra la compilazione di una scheda di analisi con 15 punti di attenzione, illustrati nell'allegato 3 delle Linee Guida stesse, e la redazione di un testo libero sulla base delle indicazioni del paragrafo 3.2.1 delle Linee Guida 2018. Rispetto agli anni precedenti, la Scheda prevede un unico item aggiuntivo dedicato al tema del lavoro agile e all'adozione del POLA da parte degli Atenei Statali.*

*Il Nucleo di Valutazione federato delle tre Scuole (Scuola Normale Superiore, Scuola Superiore Sant'Anna, Scuola Universitaria Superiore IUSS), per favorire il confronto tra le Scuole e per semplificare l'attività istruttoria ha optato, come lo scorso anno, per la compilazione della scheda di analisi.*

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

*Per visualizzare la scheda accedere alla versione HTML*

## Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

### Raccomandazioni e suggerimenti

*Nel complesso, la promozione della cultura per la qualità risulta essere un processo già avviato. Il Nucleo suggerisce comunque la massima attenzione nel mantenimento della gestione e attuazione del Sistema di AQ.*

*In merito al suggerimento avanzato al Presidio Qualità e agli Organi della Scuola di dare la massima pubblicità alle azioni intraprese, il Nucleo rileva con favore lo svolgimento nel corso del 2021 di numerose azioni tese ad informare sui risultati delle rilevazioni, a cui segue il monitoraggio del miglioramento ottenuto.*

# Scuola Superiore di Studi Universitari e Perfezionamento Sant'Anna

## Scheda per l'analisi del ciclo integrato di performance

n.	Punti di attenzione	Risposta sintetica	Commenti	Modalità di risposta e indicazioni per i commenti
1.	Il Piano è stato pubblicato entro i termini previsti dalla legge (31 gennaio 2021)?	Si		<i>Se no ed è stata data comunicazione del ritardo, commentare: A - le ragioni apportate B - se sono stati rispettati i termini per la pubblicazione del Piano eventualmente indicati nella comunicazione di ritardo</i>
2.	Il Piano presenta variazioni nella programmazione strategica rispetto all'anno precedente?	No		<i>Se sì, commentare se e come sono motivate tali variazioni.</i>
3.	Si fa riferimento al coinvolgimento dei dipartimenti (o altre strutture decentrate) nella definizione delle strategie riportate nel Piano Integrato?	Si	A - A norma di Statuto: 1) Il Piano di orientamento strategico e' deliberato dal Senato Accademico su proposta del Rettore sentiti i Consigli delle Classi accademiche, la Consulta del personale tecnico-amministrativo, gli Istituti e il Consiglio di Amministrazione per quanto riguarda le questioni di compatibilita' economica e gestionale; 2) il programma triennale e' deliberato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Rettore, sentiti il Senato Accademico, i Consigli delle Classi accademiche e gli Istituti. In linea generale, sulla base degli obiettivi del Piano strategico pluriennale e del Piano Triennale, vengono stabiliti gli obiettivi organizzativi, approvati dal Consiglio di Amministrazione, la cui responsabilita' del perseguimento e' in capo al Direttore Generale della Scuola. Gli obiettivi che vengono calati sui Responsabili amministrativi delle Strutture sono discussi e concertati con i responsabili stessi nell'ambito di apposite riunioni. B - Nella programmazione strategica approvata nell'autunno 2019, per le differenti attivita' sono stati inclusi anche gli obiettivi degli Istituti. Nel Piano della performance 2021-2023 non ce' un esplicito riferimento ai Piani degli Istituti.	<i>Se sì, indicare nei commenti: A - se la modalità di coinvolgimento dei dipartimenti è stata top-down (reazione a obiettivi già stabiliti dalla governance) o bottom-up (costruzione insieme ai dipartimenti degli obiettivi strategici) B - se c'è un riferimento esplicito a dei "Piani di Dipartimento" formalmente definiti</i>
4.	Sono previsti degli obiettivi	Si	A - Nel Piano della performance	<i>Se sì, indicare nei</i>

	strategici nel Piano Integrato?		<p>2021-2023, come si evince nella tabella allegata, gli obiettivi collegati al documento strategico, in via diretta o indiretta, sono numerosi (33 su 65). B - Gli obiettivi strategici contenuti nel Piano strategico sono declinati nel Piano della performance come obiettivi assegnati al Direttore Generale e i Responsabili delle Aree. Non viene utilizzato il termine specifici. C - Gli obiettivi indicati nel Piano della performance sono coerenti con gli obiettivi contenuti nei documenti di pianificazione strategica e programmazione triennale. D - Gli obiettivi di performance assegnati al Direttore Generale e alle Aree sono corredati da target e indicatori per la misurazione. E - Gli obiettivi che nel documento di programmazione triennale si sviluppano in una prospettiva triennale (il 2021 e' il secondo anno di programmazione) sono declinati in obiettivi annuali nel piano della performance. Nel 2021 e' stato fatto il monitoraggio e l'aggiornamento del Documento programmatico sulle politiche della Scuola.</p>	<p><i>commenti:</i>  A - quanti obiettivi strategici sono previsti  B - se viene utilizzato l'attributo "specifici" o se vengono utilizzate altre terminologie per definire gli obiettivi generali dell'università  C - se differiscono da quelli indicati - se indicati - nel Piano Strategico  D - se è indicata la metrica per la loro misurazione (indicatori e target); se sì, commentare la coerenza semantica con gli obiettivi operativi (o con quelli, comunque denominati, che ne discendono)  E - se si sviluppano lungo una prospettiva pluriennale e eventualmente a quale anno corrisponde il 2021 (primo, secondo... ultimo)</p>
5.	E' prevista un'area/linea/ambito strategico esplicitamente dedicata alla amministrazione/gestione?	Si	<p>A - Nel Piano della performance 2021-2023 sono richiamati gli obiettivi strategici contenuti nel documento di pianificazione strategica e di programmazione triennale e, tra questi, gli obiettivi relativi al clima organizzativo, all'assetto organizzativo e alla logistica sono esplicitamente dedicati all'amministrazione. B - Gli obiettivi strategici sono necessariamente condivisi anche con gli Organi della Scuola che hanno un ruolo determinante. Gli obiettivi operativi che ne discendono, contenuti nel Piano della performance sono in capo al Personale Tecnico Amministrativo, per quanto riguarda il Direttore generale e le Aree sono approvati dagli Organi.</p>	<p><i>Se sì, indicare nei commenti:</i>  A - se l'area/linea/ambito è presente anche nel Piano Strategico  B - se ne discendono "obiettivi strategici" e se questi hanno caratteristiche diverse rispetto agli altri (commentate al punto precedente; es. l'area di responsabilità di questi obiettivi strategici è tutta in capo al personale tecnico-amministrativo o è condivisa col personale docente)</p>
6.	Nel Piano Integrato si dà conto esplicitamente di obiettivi conseguiti o mancati nei cicli precedenti?	No	<p>Il riferimento agli obiettivi conseguiti o mancati nell'anno precedente e' contenuto nella Relazione sulla performance. Nel 2021 e' stato fatto il monitoraggio degli obiettivi e degli indicatori contenuti nel documento programmatico triennale sulle politiche di sviluppo della Scuola.</p>	<p><i>La risposta è "sì" se oltre a riferimenti testuali c'è un aggancio esplicito alla programmazione operativa (obiettivi), anche tenendo conto dello scorrimento (nel caso in cui nel Piano precedente fossero stati previsti obiettivi per il triennio). La risposta è "no" sia se non c'è alcun riferimento, sia se c'è un mero riferimento testuale</i></p>

				senza implicazioni nella nuova programmazione.
7.	Nella pianificazione della performance sono assegnati gli obiettivi anche alle strutture decentrate?	Si	<p>A - Gli obiettivi assegnati all'amministrazione degli Istituti hanno la stessa modalita' di misurazione di quelli attribuiti alle strutture dell'amministrazione centrale, pur essendo specifici, cosi' come per qualsiasi struttura. B - Il conseguimento degli obiettivi attribuiti alle strutture decentrate prevedono attivita' che dipendono esclusivamente dal Personale Tecnico-amministrativo, anche se necessariamente dipendono anche dal personale docente. C - Il Direttore di Istituto assegna gli obiettivi e valuta il personale tecnico, sentito il parere del Responsabile Amministrativo dell'Istituto (ma tali obiettivi non sono contenuti nel Piano integrato della Performance che contiene soltanto gli obiettivi del Direttore Generale e delle Aree amministrative) mentre i Responsabili amministrativi di Istituto assegnano e valutano il personale amministrativo.</p>	<p>La risposta è "sì" se vengono attribuiti degli obiettivi a tutte o ad alcune delle strutture decentrate (specificare se dipartimenti, scuole, centri ecc.) o a loro sottostrutture (unità organizzative composte da personale tecnico amministrativo). La risposta è "no" se esplicitamente esclusi o se non rilevabili. Se sì, indicare:  A - se tali obiettivi sono equiparati e hanno la stessa denominazione di quelli attribuiti alle strutture dell'amministrazione centrale (altrimenti specificare la diversa etichetta e modalità di misurazione)  B - se il conseguimento degli obiettivi attribuiti alle strutture decentrate (o alle loro articolazioni interne), prevedono attività che coinvolgono anche il personale docente e ricercatore o dipendono esclusivamente da quello tecnico-amministrativo  C - se il responsabile di tali obiettivi è il Direttore del Dipartimento o è un'unità di personale tecnico amministrativo</p>
8.	È stato attivato un sistema di controllo di gestione?	Si	<p>A - E' attivo un Ufficio Controllo di gestione (Area Staff/Area Contabilita' e Bilancio) che gestisce e supporta gli Organi e gli Uffici nel processo di programmazione e ogni qual volta sia necessario assumere decisioni. B - E' previsto un sistema di contabilita' analitica nell'ambito del quale vengono svolte analisi dei costi per centro di responsabilita'/attivita' con cadenza annuale e specifiche analisi su richiesta degli Organi. Esiste al momento un sistema di monitoraggio infrannuale del budget, mentre viene svolto un monitoraggio semestrale degli obiettivi. C - Rispetto agli obiettivi di performance, nel mese di giugno, si svolgono incontri tra il DG e i Responsabili di Area per effettuare un monitoraggio dell'andamento del ciclo della performance e per procedere alla eventuale revisione degli obiettivi.</p>	<p>Se sì, indicare:  A - se è gestito mediante un sistema informativo di supporto e eventualmente quale  B - se il controllo di gestione prevede anche un sistema di contabilità analitica (es. cruscotto direzionale)  C - se i dati vengono utilizzati ai fini del monitoraggio, con quali tempistiche e con quali effetti sulla ridefinizione di obiettivi e indicatori</p>

9.	Nel SMVP e nel Piano Integrato ci sono riferimenti all'ascolto dell'utenza?	Si	<p>A - Le indagini di Customer Satisfaction sono state introdotte nel 2016. B - L'attività e' sistematica e prevede una rilevazione annuale il cui risultato viene utilizzato nell'ambito del SMVP. C - E' coinvolta l'utenza interna composta da Allievi Ordinari, Assegnisti, Docenti, Ricercatori, Allievi PhD, Personale Tecnico Amministrativo. D - Vengono utilizzati questionari interni e adottato uno specifico software, Webropol. Ai questionari interni, si aggiungono i questionari Good Practice a cui la Scuola partecipa ad anni alterni. E - Come dichiarato nel SMVP, nel Piano e nella Relazione sulla Performance, i risultati di Customer Satisfaction sono utilizzati per la valutazione della performance individuale, anche del DG, e ad essi e' associato un peso pari a 10%. F - La rilevazione della soddisfazione, quando rivela particolari criticità, e' oggetto di analisi per valutare i necessari correttivi, anche indipendentemente dalla definizione degli obiettivi per l'anno successivo. Negli anni sono state introdotte modifiche al questionario al fine di migliorarne l'affidabilità talvolta anche come obiettivo di performance.</p>	<p>La risposta è "sì" se i riferimenti sono sostanziali e esplicitamente correlati alla gestione della performance. La risposta è "no" sia quando non c'è alcun riferimento che quando la tematica è appena accennata. Se sì, indicare:  A - se è una novità introdotta nell'ultimo aggiornamento del SMVP  B - se è un'attività sistematica, estemporanea o solo programmata (e quindi se ci sono obiettivi di performance finalizzati ad attivare l'ascolto dell'utenza, indicando a chi sono attribuiti)  C - quale utenza è stata o si intende coinvolgere (studenti, docenti, PTA, imprese, altri stakeholder)  D - quali strumenti, specificando in particolare se sono utilizzati solo questionari e quali ("Progetto Good Practice", ANVUR o redatti ad hoc dall'ateneo) o anche altri strumenti (focus group, interviste, audit AQ, altro)  E - quale è l'utilizzo dichiarato o evinto (es. influisce sulla programmazione della performance - indicando se strategica o operativa; influisce sulla valutazione della performance - indicando se organizzativa o individuale; altro)  F - se l'eventuale rilevazione della soddisfazione dell'utenza degli anni precedenti ha influenzato la programmazione del ciclo corrente</p>
10.	Ci sono riferimenti di integrazione con il bilancio nel Piano Integrato?	Si	<p>A - Generalmente non sono riportate stime relative al fabbisogno finanziario ma, per ogni obiettivo organizzativo, vengono individuate le relative strutture coinvolte che ne tengono conto in sede di predisposizione del budget. B - Dipende dagli obiettivi. A seguito della rendicontazione dei risultati economici degli esercizi precedenti, alcuni obiettivi possono cambiare in sede di monitoraggio e altri obiettivi possono essere annullati o introdotti. C - Ogni anno con particolare riferimento al processo di definizione del</p>	<p>La risposta è "sì" se i riferimenti sono sostanziali e esplicitamente correlati alla gestione della performance. La risposta è "no" sia quando non c'è alcun riferimento che quando la tematica è appena accennata. Se sì, indicare:  A - se ci sono stime sul fabbisogno finanziario per il perseguimento degli obiettivi (indicando quali, strategici o operativi) e se è chiara la ratio con cui si è pervenuti alla stima  B - se i nuovi obiettivi sono</p>

			budget, la Scuola cerca di implementare miglioramenti che consentano di rafforzare l'allineamento del ciclo di gestione della performance con la programmazione economico-finanziaria.	<i>conseguenti a una rendicontazione dei risultati economici degli anni precedenti C - se viene semplicemente dichiarata (e per la prima volta) l'intenzione di perseguire l'integrazione nel prossimo futuro</i>
11.	Ci sono riferimenti espliciti a un processo di budget?	Si	<p>A - Esiste un calendario di budget descritto nel Piano della performance e presentato agli Organi (Senato e Consiglio di Amministrazione) nel mese di luglio. Annualmente il processo di budget ha inizio nel mese di luglio con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, sentito il Senato Accademico, delle Linee di programmazione per la formazione del bilancio. A settembre viene fatta la comunicazione alle strutture e avviata la predisposizione delle richieste di budget. Ad ottobre vi e' la presentazione delle richieste di budget da parte delle strutture anche sulla base degli obiettivi operativi, a cui segue la negoziazione. In sede di predisposizione di budget alle strutture e' chiesta una relazione. A dicembre e' approvato da parte del Consiglio di Amministrazione, previo parere del Senato Accademico, il bilancio di previsione annuale e triennale. B - Alla negoziazione del budget finanziario si associa una prima definizione degli obiettivi delle strutture (utilizzo del sistema U-BUDGET), formalizzati successivamente nel mese di gennaio nel Piano della performance. C - Destinatari del budget sono tutte le strutture (Aree e Servizi) della Direzione Generale e gli Istituti. D - Nella Nota integrativa non ci sono riferimenti agli specifici obiettivi di performance, con l'eccezione relativa agli obiettivi collegati agli investimenti. E - L'assegnazione delle risorse agli Istituti (nel complesso) avviene sulla base del budget predisposto annualmente. Una parte delle risorse, nella misura in cui viene deliberata dagli Organi (Fondo Unico degli Istituti, PhD/dottorati e lauree magistrali), e' ripartita secondo criteri stabiliti dal Senato Accademico. A queste si aggiungono i budget relativi ai nuovi progetti e, successivamente, in sede di apertura del bilancio, si riassegnano anche le risorse dei progetti gia' in essere.</p>	<p><i>La risposta è "si" se viene dichiarato o si evince un processo di budgeting (nel Piano, nel SMVP o su eventuali Regolamenti specifici). Se sì, nei commenti indicare:</i></p> <p><i>A - se esiste un calendario di budget o se è possibile riscontrare in quale fase della programmazione viene avviato il processo di budget (in che mese? in sede di pianificazione strategica o operativa?)</i></p> <p><i>B - se alla negoziazione del budget finanziario si associano anche obiettivi di performance e di quale livello (strategico o operativo)</i></p> <p><i>C - quali soggetti sono destinatari di un'attribuzione di budget (solo aree dirigenziali, dipartimenti, centri e scuole o eventualmente anche sottostrutture, seppur senza diretta responsabilità di spesa)</i></p> <p><i>D - se nella Nota illustrativa allegata al bilancio preventivo ci sono riferimenti agli obiettivi di performance</i></p> <p><i>E - qual è il modello di ripartizione delle risorse applicato ai dipartimenti e alle altre strutture decentrate</i></p>

12.	Qual è stato il grado di coinvolgimento e condivisione della programmazione della performance da parte degli organi di indirizzo politico?		Annualmente il Consiglio di Amministrazione approva obiettivi relativi all'amministrazione assegnati, previo parere del NdV, al Direttore Generale della Scuola. Il Direttore Generale assegna a sua volta gli obiettivi ai responsabili delle Aree e Servizi. Nell'ambito del SMVP, gli obiettivi strategici della Scuola sono stabiliti dagli organi nell'ambito dei documenti di pianificazione e programmazione.	<i>Campo libero</i>
13.	Quali modalità di informazione, formazione e comunicazione sono state adottate o sono previste per garantire la diffusione e la comprensione del Piano all'interno dell'ateneo?		Il Piano viene pubblicato nella sezione Performance di Amministrazione Trasparente e viene inserito come argomento di concorso per il Personale Tecnico Amministrativo. Nel 2021 e' stata data comunicazione della pubblicazione del Piano, via email, al Personale Tecnico Amministrativo e ai Direttori degli Istituti.	<i>Campo libero</i>
14.	Qual è stato l'impatto dello smart working sulla gestione amministrativa e sui servizi erogati dall'Ateneo?		In maniera non sorprendente e certo simultaneamente a quanto occorso a livello mondiale, l'emergenza COVID-19 ha determinato un profondo cambiamento anche per la comunità 'santannina'. Ciò è rilevabile in ogni settore e soprattutto nelle abitudini di studio/lavoro del Personale Tecnico Amministrativo, degli/delle Allievi/e e del corpo Docente/Ricercatore. Come altri Atenei e in linea con le disposizioni normative e le loro rapide evoluzioni, la Scuola ha riorganizzato le modalità con cui svolge le proprie attività adattandosi rapidamente alla situazione pandemica. Le attività di ricerca svolte nei laboratori non si sono mai fermate, nemmeno nel periodo di lock down. L'utilizzo di strumenti informatici o tecnologici già a disposizione (Webex, Teams, Skype, ecc.) ha assicurato la più possibile regolare prosecuzione delle attività didattiche e amministrative. A decorrere dal mese di giugno 2020 la Scuola ha permesso il rientro nei suoi locali in modo sicuro, controllato e concordato, ponendo in condizioni di sicurezza tutte le sedi della Scuola. Nel marzo del 2020, a poche settimane dall'inizio dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, il personale tecnico amministrativo è stato invitato alla compilazione di un questionario sul lavoro agile volto a fornire informazioni sulla	<i>Indicare se l'Ateneo si è dotato di un Piano Organizzativo del Lavoro Agile e descrivere brevemente il processo di definizione del documento e le eventuali criticità riscontrate</i>



percezione di adattamento del personale dipendente a tale nuova ed inattesa modalita' lavorativa e individuare le risorse utilizzate, permettendo di avviare una prima riflessione sulle problematicita' rilevate e di identificare possibili azioni di miglioramento. I risultati hanno evidenziato un atteggiamento positivo dei confronti del lavoro agile pur rilevando alcune criticita', in particolare rispetto all'ambito relazionale ed organizzativo rimasto invariato rispetto al periodo pre-COVID, alla scarsa adeguatezza delle tecnologie e strumenti informatici utilizzati, a limitate situazioni di overwork. I dati emersi hanno permesso all'Amministrazione di porre in essere/avviare interventi volti a migliorare le competenze tecniche del proprio personale e aggiornare alcuni strumenti informatici favorendo una maggiore efficacia lavorativa. La Commissione Paritetica Allievi Docenti della Scuola Superiore Sant'Anna, in collaborazione con il Presidio della Qualita', ha ritenuto utile promuovere un'indagine, realizzata tra il 22 giugno e il 4 luglio 2020, volta a valutare sia l'impatto che lo stato di emergenza COVID-19 ha avuto sull'intera comunita' accademica, sia il livello di soddisfazione rispetto alle misure adottate, con il precipuo fine di acquisire e contribuire all'elaborazione di suggerimenti utili da utilizzare come strumenti di miglioramento. La qualita' dei servizi amministrativi non sembra essere peggiorata, come dimostrano i risultati della domanda appositamente posta nel questionario di Customer Satisfaction, riferita all'anno 2020, sui servizi stessi. La Scuola, anche grazie a risorse eccezionali stanziare dal Ministero, nel 2020 e nel 2021, ha investito molto sui dispositivi e sull'allestimento di aule per la didattica blended. La Scuola dovra' continuare a investire sugli strumenti per garantire la didattica anche a distanza e per favorire, in generale, la transizione digitale, obiettivo, peraltro, del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza a livello generale.

15. Eventuali altre osservazioni

Nessuna

*Campo libero*