



Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna  
(D. Lgs. 19/2012, art 12 e art.14)  
Università di PISA



13/12/2017 09:22:17

## Sezione: 1. Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

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

#### *1-Il sistema di AQ a livello di Ateneo*

*L'Università di Pisa ha formalizzato una "Politica della qualità di Ateneo" chiara e trasparente, consapevole del ruolo fondamentale della valutazione della qualità per l'efficacia dell'azione didattica e scientifica di un Ateneo. Procedure e strutture finalizzate alla definizione e all'implementazione di un sistema di qualità interno all'Ateneo e all'attuazione delle strategie degli organi di governo si ritrovano nei documenti statutari e regolamentari approvati a seguito della legge 240/10 (Statuto, Regolamento generale, Regolamento didattico e in ulteriori regolamenti da questi derivati) e vedono coinvolti molteplici attori a vari livelli: organi di governo centrali e periferici, personale docente e tecnico-amministrativo e studenti.*

*Oltre al Nucleo di valutazione (NdV), organo che assume le competenze attribuitegli dalla normativa, è stato istituito (DR 451/2013) il Presidio di qualità di Ateneo (PdQ), struttura che sovrintende allo svolgimento delle procedure di Assicurazione della Qualità (AQ) a livello di Ateneo, nei Corsi di Studio e nei Dipartimenti, in base agli indirizzi formulati dagli Organi di Governo, assicurando la gestione dei flussi informativi interni ed esterni e sostenendo l'azione delle strutture. Come emerge dalla relazione del 2016, elaborata dal NdV operante nello stesso anno, il macroprocesso di AQ è stato strutturato in modo teoricamente chiaro, esplicitando ruoli e responsabilità di tutti gli attori coinvolti. A livello periferico sono state istituite Commissioni Paritetiche docenti e studenti (CPDS) di Scuola o di Dipartimento, Gruppi di Assicurazione della qualità di corso di studio e Referenti per la qualità di Dipartimento, che interagiscono con le strutture responsabili dell'organizzazione e gestione dell'attività didattica e scientifica (Corsi di Studio, Dipartimenti e Scuole). In questo processo assume un ruolo di rilievo la Commissione I di Ateneo "Didattica ed attività studentesche" che ha un calendario di riunioni strutturato e piuttosto denso ed esprime pareri che appaiono in grado di orientare le scelte degli organi.*

*Il PdQ è stato rinnovato nella sua attuale composizione con DR il 4 agosto 2016, mentre il presente NdV, in seguito al rinnovo degli organi di governo è stato nominato il 22 febbraio 2017 (DR n. 8647) e insediato il 15 marzo 2017.*

*Il NdV ritiene che il sistema di AQ sia appropriato alle specificità dell'Ateneo e che la composizione del PdQ, adeguata per dimensioni e competenze, sia coerente con quanto previsto dallo Statuto e dalla delibera del CdA del 27 febbraio 2013.*

*Il NdV ritiene fondamentale un'interazione con il PdQ, che consenta, sempre nelle specifiche competenze, il monitoraggio dell'Ateneo e la predisposizione di linee per il miglioramento del sistema di qualità; il breve tempo intercorso dalla nomina e l'incombenza di alcuni adempimenti ha consentito l'organizzazione di una sola riunione,*

avvenuta il 5 aprile 2017. In ogni caso questo Nucleo sta predisponendo, a partire dalla riunione del 19 ottobre, avvenuta in parte in forma congiunta, ulteriori occasioni di confronto con il PdQ, sul sistema di monitoraggio e sui risultati dell'audit delle strutture che il NdV si accinge a fare.

Le analisi e le considerazioni espresse nel seguito della relazione si baseranno principalmente su fonti documentali, a partire dalla dettagliata relazione delle attività svolte dal PdQ, presentata anche al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione, dalle relazioni delle CPDS, dalle Schede degli Indicatori (di Ateneo e di CdS) redatte da ANVUR-AVA 2.0, dai report di AlmaLaurea e da altri dati presenti nel sistema di Ateneo e elaborati dalla Direzione Programmazione Valutazione e Comunicazione Istituzionale.

Le fonti documentali, oltre agli allegati, sono consultabili alla pagina web:  
<https://www.unipi.it/index.php/organi-dell-ateneo/item/11044-relazione-ndv-2017>

==> *Analisi dell'attività del PdQ*

Il primo punto di questa relazione riguarda proprio le attività del PdQ che sono molteplici e tutte finalizzate all'informazione, la formazione e il coinvolgimento del maggior numero di persone dell'Ateneo sui processi di qualità e al miglioramento degli stessi.

Considerando in particolare il personale dei Dipartimenti e dell'amministrazione centrale, le principali attività del PdQ sono state:

1) *Formazione del personale docente e tecnico-amministrativo (Dipartimenti e Amministrazione centrale) coinvolto nei Processi di Qualità del nuovo SISTEMA AVA 2.0.*

Questa attività formativa, a carattere seminariale, svolta dalla seconda metà di gennaio a marzo 2017, ha coinvolto in maniera capillare molte delle persone interessate ai processi di accreditamento e autovalutazione, presentando la nuova normativa e, in particolare, le Linee Guida dell'Anvur. Sono stati realizzati 18 incontri ai quali hanno partecipato complessivamente 216 persone: direttori di dipartimento, presidenti dei corsi di studio, referenti della qualità dei dipartimenti, responsabili delle unità didattiche, componenti delle commissioni paritetiche. Un incontro (svoltosi il 28 marzo 2017) è stato rivolto al personale tecnico amministrativo maggiormente coinvolto nei processi di AQ. L'efficacia degli incontri, è stata riscontrata anche dal NdV nell'incontro sopra riportato.

2) *Analisi delle relazioni delle commissioni paritetiche dei dipartimenti*

Il PdQ ha provveduto all'analisi delle relazioni annuali delle CPDS dell'Ateneo, consegnate a dicembre 2016, individuando le principali criticità emerse e, in osservanza del suo ruolo, ha segnalato alla Commissione I Didattica e Attività studentesche di Ateneo le considerazioni di diretta rilevanza per i compiti della Commissione stessa. Le stesse considerazioni delle CPDS sono state oggetto di confronto presso i Dipartimenti, in occasione delle visite fatte dal PdQ. Per quanto riguarda le analisi effettuate dalle CPDS si nota che l'analisi dei questionari dei laureati è stata documentata solo da circa metà delle CPDS, mentre l'analisi dei questionari sui servizi è stata documentata da circa 2/3 delle CPDS.

Il NdV, come il PdQ, raccomanda quindi di inserire nelle relazioni delle CPDS espliciti punti per l'analisi di tutte le tipologie di questionari somministrate, delle azioni conseguenti, e del monitoraggio delle relative azioni intraprese negli anni precedenti.

Il NdV condivide con il PdQ anche il riconoscimento di alcune criticità che devono essere superate:

Per quanto riguarda la composizione delle CPDS, le criticità principali sono due. La prima riguarda la presenza della rappresentanza studentesca che non viene sempre assicurata nei Consigli di Corso di Studi, in ragione della scarsa disponibilità a presentare la propria candidatura da parte degli studenti, probabilmente correlata alla percezione della gravosità dell'impegno richiesto. Da ciò ne consegue che numerosi corsi di studio non possono nominare la propria commissione paritetica ai sensi dell'art. 36 dello Statuto, così come in vari Dipartimenti la commissione paritetica di dipartimento nominata ai sensi dell'art. 27 non risulta rappresentativa di tutti i corsi di studio che afferiscono al dipartimento stesso. La seconda riguarda la partecipazione della componente docente, che molto spesso vede la

presenza dei Presidenti di Corso di Studio, venendo meno alla condizione di terzietà prevista dalle sue funzioni.

Il NdV ritiene pertanto necessario individuare nuove modalità per la nomina degli studenti, anche con modifiche di regolamenti e statuto, in caso sia necessario; è necessario altresì sostituire docenti che assumono ruoli di coordinamento e direzione.

Il NdV infine condivide e sostiene l'esigenza di semplificazione dei processi inerenti la preparazione delle evidenze documentali (relazioni etc...), emersa dalla relazione del PdQ, sottolineando comunque come il processo deve distinguere ruoli e competenze dei diversi organi e strutture, così come definite a livello normativo. Non dovranno esserci sovrapposizioni di azioni e relativi approcci, ma non sarà possibile unire o eliminare strutture con compiti diversi (vedi ad es. commissione paritetica di scuola e commissioni paritetiche di corso di studio).

A conclusione della sua analisi sul funzionamento delle CPDS, il Presidio dichiara l'emergere di attività e consapevolezza diversificate a livello di Ateneo. Ci sono però alcune considerazioni che dal suo punto di vista il NdV ritiene giusto fare sulle relazioni delle CPDS e su alcune criticità già evidenziate.

==> Considerazioni del NdV sulle relazioni delle CPDS

Le relazioni sono redatte secondo il format ANVUR, tuttavia appaiono disomogenee, con diversità che non sono sempre giustificate dalle differenze di consistenza dei Dipartimenti o dalle specificità strutturali tra i diversi Corsi di studio (livello e area). Alcune relazioni troppo sintetiche non producono analisi relative ai singoli CdS all'interno del dipartimento. Il Nucleo raccomanda che questo venga fatto, evitando però di ripetere sistematicamente, come è avvenuto in qualche caso, le medesime e identiche considerazioni per ogni CdS, ritenendo improbabile che ciascun corso non abbia qualche carattere specifico. Solo in alcuni casi, apprezzati, la relazione è stata arricchita da analisi di contesto e dalla sintesi delle principali raccomandazioni.

Un altro punto che il NdV evidenzia è quello delle modalità di interazione tra i vari organi: dalla relazione sembra emergere una direzione privilegiata delle informazioni dal centro alla periferia, si raccomanda invece di porre attenzione anche al ritorno di informazioni al Presidio da parte delle strutture, nonché una collaborazione tra strutture e diffusione di buone pratiche. È necessario inoltre che il processo coinvolga sostanzialmente il modo di agire complessivo per il miglioramento del sistema e non si limiti al momento formale di riempimento delle schede o si finalizzi esclusivamente alla fase di accreditamento. È quindi opportuno che le Commissioni paritetiche si riuniscano non solo in occasione della relazione annuale, ma operino un costante monitoraggio e, soprattutto formulino attuabili e adeguate proposte di miglioramento di cui si possa costantemente verificare lo stato di attuazione.

Tuttavia dall'analisi dei documenti, il NdV nel complesso rileva come nelle varie strutture dell'Ateneo stia progressivamente emergendo, almeno da parte del personale coinvolto, una consapevolezza dell'importanza del complesso dei processi di AQ. Ritiene comunque necessario monitorare il processo, affinché questa consapevolezza sia patrimonio di tutti, non solo delle persone "addette al sistema". Per questo è importante che il Presidio continui l'opera di disseminazione, informazione e formazione e di collaborazione con le altre strutture. Per partecipare al processo di miglioramento e per verificare anche il grado di coinvolgimento e di consapevolezza del personale il nucleo organizzerà audit presso i dipartimenti.

Proseguendo nell'analisi dei dati a livello di Ateneo, il NdV ha esaminato gli indicatori resi disponibili da ANVUR-AVA 2.0 e i dati sulle immatricolazioni estratti da UniPiStat; per semplicità di argomentazione nella relazione si è concentrata l'attenzione solo su alcuni di questi, ritenuti più significativi per una elaborazione iniziale. D'altra parte l'interdipendenza di alcuni di questi parametri, insieme alla loro complessità, rende difficile un'analisi completa, senza l'ausilio di ulteriori strumenti informativi.

A tal fine gli audit programmati presso alcuni Dipartimenti e CdS tenderanno ampliare e arricchire questa prima analisi.

1.A. Attrattività dell'offerta formativa

L'Università di Pisa continua a mantenere, per scelta (cfr. documento di Politiche di Ateneo e Programmazione - Strategia dell'offerta formativa a.a. 2016-17), la propria tradizione di Ateneo generalista, con un'offerta formativa completa e variegata che rimane insieme ampia e ben sostenuta sia nei settori tradizionali, che in quelli di più recente interesse. L'offerta formativa è sostanzialmente stabile dall'a.a. 2011/2012, solo in alcuni casi in cui si è proceduto ad una razionalizzazione o ad un adeguamento per recepire particolari esigenze di innovazione. L'Ateneo ha cercato inoltre un raccordo con il mondo delle imprese, al fine di innovare e migliorare la qualità e l'attrattività dell'offerta formativa, garantendo uno scambio tra ricerca e produzione e, nello stesso tempo, favorendo un proficuo inserimento nel mondo del lavoro dei propri laureati o dottori di ricerca.

L'andamento delle immatricolazioni nell'Ateneo pisano vede un lento, ma costante aumento a partire dall'a.a. 2012/13, vedi "All. Grafici, figura 1", con un andamento simile a quello della media geografica e anticipando la tendenza nazionale rilevata sia dai dati del monitoraggio che dall'Anagrafe Nazionale degli Studenti (ANS) e riportati dal CUN, che vede una ripresa delle immatricolazioni solamente a partire dal 2015. In realtà tale effetto è attribuibile principalmente alle iscrizioni delle lauree, dal momento che quelle relative alle lauree magistrali a ciclo unico è fortemente condizionato dalla programmazione degli accessi. L'andamento delle iscrizioni al primo anno delle lauree magistrali è invece pressoché costante e non si rileva il leggero aumento verificatosi a livello di area geografica e nazionale.

L'andamento delle immatricolazioni da altre regioni è in lieve crescita negli anni, con lo stesso andamento del dato delle iscrizioni che cresce dal 33% al 35% (dato ANS) ed è circa di 9 punti maggiore della media italiana.

Interessante è notare come la provenienza degli immatricolati (All. Grafici, figura 2) sia da quasi tutto il territorio nazionale, soprattutto dalla vicina Liguria (6,7%), ma anche dalle lontane regioni meridionali quali la Sicilia (7.8%), la Puglia (3.2%) e la Calabria (3.2%). Invece i corsi di laurea magistrale attirano una percentuale di laureati in altre sedi equivalente alla media nazionale e pressoché stabile (circa 30%) nel triennio, percentuale comunque positiva, tenuto conto che molti laureati nell'Ateneo sono provenienti da fuori regione.

Certamente l'attrattività dei corsi di laurea è strettamente legata alla loro qualità (per questo si possono ricordare i risultati delle valutazioni dei questionari degli studenti nella parte riguardante la qualità della didattica e dei docenti riportati in altra sezione della relazione) e dalla loro varietà (l'Ateneo propone alcuni corsi non erogati da altri Atenei limitrofi). Tuttavia le motivazioni delle iscrizioni sono molteplici e complesse e legate a condizioni di contesto che per Pisa sono spesso più rilevanti che in altri territori: la qualità dei servizi universitari (anche questi riportati nei questionari studenti sui servizi e rapporto AlmaLaurea), il numero e l'efficacia dei servizi del territorio, a partire da quelli per il diritto allo studio (quantità di posti letto, borse erogate..), le condizioni socio-economiche del territorio, che vede anche la presenza di numerosi enti culturali di eccellenza e di enti di ricerca. Questi ultimi fattori appaiono le cause più probabili dell'attrattività dalle regioni del Sud.

Inoltre si può osservare che la provenienza culturale degli immatricolati è diversificata, "All. Grafici, figura 3": la percentuale maggiore possiede un diploma di liceo scientifico, ma è significativo anche il numero di iscritti provenienti da tutte le altre scuole superiori, con votazioni conseguite che variano in tutto l'intervallo teoricamente possibile, "All. Grafici, figura 4".

Sempre per quanto riguarda l'attrattività si deve rilevare anche il progressivo aumento degli iscritti ai CdS provenienti dall'estero, anche se il fenomeno è ancora limitato (2,6% nel 2015) e lievemente inferiore sia alla media territoriale che a quella geografica, nonostante le strategie intraprese per migliorare questo dato (corsi di studio erogati in inglese e specifici servizi di promozione ed accoglienza).

La percentuale di abbandoni del sistema universitario nel primo anno (complementare dell'indicatore iA21) è circa il 10% (media dei 3 anni) ed è inferiore sia alla media della stessa area geografica sia a quella nazionale, la percentuale di immatricolati che continua gli studi, ma si iscrive a un altro Ateneo è circa il 4% mentre la media del triennio di coloro che non si iscrivono al secondo anno nella stessa classe (complementare dell'indice iA14) è pari al 22,6%, con andamento lievemente oscillante nel periodo, percentuale di poco inferiore a quella della stessa area geografica e della media nazionale. Ciò significa che circa l'8% degli studenti prosegue gli studi dopo il primo anno in Ateneo, cambiando corso di studi.

La percentuale di abbandoni della stessa classe, rilevata un anno dopo la durata normale del corso (iA24), passa dal 34,3% del 2013 al 31,3% del 2015, mostrando un miglioramento della situazione anche se tale valore è ancora di 2.7 punti superiore alla media nazionale. In ogni caso, pur con le cautele del caso, dal momento che i dati si riferiscono a coorti diverse, si può evincere che la maggior percentuale di abbandoni si concentra il primo anno.

*Allo stesso tempo il numero medio di crediti acquisiti il primo anno (iA13) è in leggero aumento nel triennio e raggiunge il valore di 29,15 nel 2015, meno del 50% (48,6) del totale dei crediti da acquisire, mentre il dato relativo al numero di studenti che si iscrivono al II anno con almeno 40 crediti (iA16) ha un andamento simile all'indicatore precedente e si attesta al 32,9% nel 2015, dato molto preoccupante per la sua esiguità e anche per la notevole differenza con gli stessi dati determinati nell'area geografica (-10%) e negli atenei italiani (-13,3%).*

*Tutto ciò indica la difficoltà di un efficace orientamento, le carenze nella preparazione iniziale degli studenti, la necessità di miglioramento dei servizi rivolti alle matricole (tutorato, metodologie didattiche dei docenti del 1° anno, ecc.), e le problematiche incontrate nell'affrontare il passaggio dalle scuole superiori, questioni peraltro emerse anche nell'analisi dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti e dai verbali delle commissioni paritetiche. Si auspica che, data la consapevolezza raggiunta di tale problematiche si possano implementare azioni a livello di Ateneo e di dipartimento per rimuovere tali criticità.*

*Questo dato incide fortemente sul ritardo nei tempi di laurea, ma non è il solo. Indicativa in questo senso è infatti anche la percentuale di studenti in corso che acquisiscono 40 crediti nell'anno solare (iA1): percentuale che aumenta nel 2013 e 2014, pur rimanendo distante dalla media nazionale di 5-7 punti; preoccupante e da tenere sotto controllo è il dato relativo al 2015, che si attesta su un valore equivalente a quello del primo anno.*

*Il tasso di laureati entro la durata normale del corso (iA2), seppure in aumento, appare molto inferiore a quello sia delle medie territoriali (34,9% vs 44,9%) che nazionali (34,9% vs 47,1%). Questo indicatore in realtà è molto complesso e il suo valore può essere fuorviante, dal momento che un alto rapporto può derivare non solo da un effetto virtuoso di un alto numero di laureati entro la durata normale, ma anche da un effetto negativo legato ad un basso numero di laureati, inoltre incide negativamente anche un numero alto di studenti ancora iscritti a corsi non più attivi. E' necessario quindi che tutte le strutture, centrali e decentrate, analizzino in maniera più approfondita questo dato per individuarne le cause e rimuovere le criticità.*

*Anche l'indicatore che si riferisce alle percentuali degli immatricolati che si laureano entro la durata normale dei corsi nella stessa classe (iA22) è molto basso, passa da 17,9 al 19,7% con una distanza maggiore di 12 punti dalla media territoriale e maggiore di 14 dalla media nazionale. La percentuale di laureati entro la durata normale + 1 anno (iA17) si innalza notevolmente, dal 34,3 al 37,9, ma la distanza dalle medie territoriali e nazionali rimane pressoché invariata. Questi dati indicano la difficoltà degli studenti a perseguire il titolo in tempi vicini a quelli richiesti dalla programmazione e la lunga permanenza nell'Ateneo.*

*Il NdV è consapevole che, in particolare, la durata media per l'acquisizione del titolo è oggetto di grande attenzione in Ateneo ed invita sia il PdQ che i Corsi di Studio a monitorare attentamente tali indicatori, soprattutto per quanto riguarda le situazioni dichiaratamente anomale, al fine di portare i valori del parametro vicini alla media nazionale.*

*L'indicatore del rapporto studenti regolari-docenti (iA5) è complesso da analizzare, perché un alto rapporto indica un elevato numero di studenti per docente, limitando l'efficacia dell'insegnamento, mentre, viceversa, un basso rapporto limita l'efficienza. È evidente inoltre che il valore ottimale varia a seconda dell'area disciplinare e della natura degli insegnamenti, come del resto è proposto nella Scheda indicatori di Ateneo.*

*Si invitano pertanto le CPDS, i corsi di studio e gli organi di Ateneo a ragionare su un valore di riferimento per tale parametro. In ogni caso si rileva che questi indicatori sono, per tutte le aree, dello stesso ordine di grandezza delle medie nazionali, solo leggermente inferiori per l'area medico-sanitaria e non evidenziano particolari criticità.*

### **1.B. Sostenibilità**

*Per quanto attiene la sostenibilità didattica è da evidenziare come il numero di ore erogabili secondo il valore DiD (didattica potenziale aumentata del 30%) sia leggermente aumentato nell'anno 2017/2018, portandosi a 195.468 ore, ma nel contempo siano aumentati in proporzioni maggiori anche le ore di didattica erogata dovute all'istituzione dei nuovi corsi e all'aumento del numero di studenti. Pertanto la differenza tra questi due valori è veramente piccola, attestandosi a 3989 ore e richiede un costante monitoraggio e possibilità di interventi migliorativi con un piano di assunzioni o una possibile diminuzione di ore erogate. Per quanto riguarda la docenza si rileva che il ricorso a docenti esterni con contratto aumenta dal 15,6% del 2015/16 al 18,2% dell'attuale anno accademico e, nonostante l'incremento, rimane in termini percentuali inferiore al 30% e in linea con l'obiettivo che l'Ateneo si era posto negli ultimi anni, di garantire il prevalente impiego di docenza interna.*

### 1.C. Coerenza tra domanda di formazione e risultati di apprendimento previsti

Le fonti documentali finora analizzate attestano l'attenzione al miglioramento dell'offerta formativa. È abbastanza evidente una consapevolezza diffusa sulla necessità di definire adeguatamente le conoscenze di accesso e la loro rilevazione, di diminuire le difficoltà che trovano gli studenti nell'affrontare il primo anno, con il conseguente abbandono o rallentamento nei tempi di acquisizione del titolo, nonché sulla scarsa attenzione alle esperienze internazionali. Più complessa è la definizione degli obiettivi formativi, che devono comprendere sia il raggiungimento di conoscenze, competenze e capacità di base che quelle correlate alla formazione di specifiche professionalità da spendere nel mondo del lavoro, anche legate a una progressiva modernizzazione e sviluppo del mondo produttivo e dei servizi. Inoltre nella definizione degli obiettivi, anche in termini di descrittori europei, e nella verifica del loro raggiungimento, si rileva che la maggiore attenzione è rivolta agli obiettivi "conoscenze e capacità" e "capacità di applicazione delle conoscenze", mentre appare ancora poco focalizzata l'attenzione dedicata al raggiungimento degli obiettivi formativi trasversali, che richiedono maggior impegno e coordinamento tra tutti i docenti del corso.

L'analisi sulla condizione occupazionale dei laureati nel 2015 svolta da AlmaLaurea mostra risultati molto buoni per le lauree dell'area scientifico-tecnica, in particolare le lauree dei settori dell'informazione e di matematica mostrano un tasso di disoccupazione ad 1 anno dal conseguimento del titolo uguale a 0 o di poco superiore. Anche il tasso di soddisfazione per il lavoro svolto è in queste lauree molto buono, vicino ad 8 su 10 o superiore. Lo stipendio dei laureati in questi settori è tra i più alti e con minore differenza tra uomini e donne, anzi in molti casi lo stipendio delle donne è più alto. Invece tassi di disoccupazione vicini o superiori a 30% si hanno per alcune lauree magistrali dei Dipartimenti di Scienze politiche, Civiltà e Forme del Sapere, Biologia, Filologia Letteratura e Linguistica, Patologia Chirurgica; per tali lauree si hanno anche tassi di soddisfazione per il lavoro svolto e stipendi medi bassi. Anche il corso di laurea a ciclo unico in Medicina e Chirurgia ha un tasso di disoccupazione vicino al 30%, ma la soddisfazione è vicino a 8 e lo stipendio è tra i più alti, soprattutto per le donne.

### 1.D. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

I servizi di informazione, assistenza e sostegno agli studenti per facilitare il loro avanzamento negli studi, sono parte integrante della Politica della Qualità adottata dall'Ateneo. I servizi sono organizzati ed erogati sia a livello centrale, mediante uffici dedicati e destinati alla generalità degli studenti, che a livello decentrato di singolo dipartimento, al quale fanno riferimento gli studenti di specifici gruppi di corsi di studio.

A livello centrale, la Direzione Servizi per la Didattica e l'Internazionalizzazione è organizzata in 4 posizioni organizzative di coordinamento e in 16 unità operative (per un totale di 105 unità di personale FTE). Le procedure amministrative connesse alla carriera degli studenti, dall'ingresso fino al conseguimento del titolo di studio sono completamente dematerializzate (portale Alice <https://www.studenti.unipi.it> per iscrizioni e carriera, portale ValutaMI per questionari studente, iscrizione agli esami e programmi degli insegnamenti <https://esami.unipi.it/esami2/>, portale Gepaco <http://gepaco.adm.unipi.it/> per passaggi di corso, portale ETD per tesi di laurea magistrale e di dottorato <https://etd.adm.unipi.it/>, portale Statini per registrazione verbali di esame <http://statini2.di.unipi.it/statini2/>), tranne che per il rilascio del libretto universitario. Questo permette un abbattimento dei tempi ed evita p.e. file agli sportelli.

L'informatizzazione dei processi in vista di un generale innalzamento del livello dei servizi offerti e di un ottimale uso delle risorse è stato uno degli obiettivi più importanti perseguiti in questi anni. Viene comunque garantito un servizio di segreteria studenti sia con uno sportello virtuale (<http://sportellovirtuale.unipi.it/>) sia con una sede fisica centrale (Largo B. Pontecorvo) e con sedi decentrate (8 nell'area della costa Toscana).

A livello decentrato, presso ciascun Dipartimento è istituita l'Unità Didattica (per complessive 87 unità di personale FTE), responsabile delle attività di supporto alla didattica e all'internazionalizzazione, con personale che svolge sia attività amministrativa di supporto ai docenti (orario lezioni e esami, prenotazione aule) e agli organi (segreteria dei Corsi di Studio) sia attività di informazione e supporto agli studenti per l'espletamento delle pratiche relative alla carriera (contenuti e avvisi su siti web didattica, gestione mailing list studenti, pratiche tirocini curriculari, pratiche per le lauree, pratiche Erasmus+).

La collaborazione sinergica tra il personale che opera nelle diverse strutture centrali e dipartimentali costituisce a parere del NdV un punto di forza dell'organizzazione dei servizi.

Riassumiamo di seguito l'organizzazione dei servizi di supporto allo studio come descritti nelle schede SUA-CdS (sezione B5 Servizi di Contesto).

- *Orientamento in ingresso.* Il Comitato Orientamento, composto dalla Prorettrice per gli Studenti e il Diritto allo Studio e da un delegato di ciascun dipartimento, programma le attività di orientamento in entrata. Sono regolarmente organizzati eventi di orientamento: (a) direttamente nelle scuole sia del principale bacino di provenienza che di altre regioni limitrofe ed anche del sud-Italia; (b) partecipazione a saloni e fiere; (c) open days, ovvero giornate di orientamento per docenti e studenti delle ultime classi delle scuole superiori con lezioni aperte e visite guidate presso le strutture didattiche e di ricerca; (d) video di presentazione di insegnamenti sulla piattaforma iTunes U. L'accoglienza delle matricole è gestita dal centro di Ateneo "Matricolandosi" e relativo sito web informativo. All'orientamento in ingresso degli studenti internazionali sono dedicati invece due specifici servizi dell'Unità Promozione Internazionalizzazione: il Welcome International Students, nato nel 2008 allo scopo di creare uno sportello di promozione ed orientamento ai cittadini comunitari ed extracomunitari regolarmente soggiornanti o residenti all'estero e il servizio Welcome Office che fornisce, informazioni e supporto per le altre pratiche amministrative: visti, permessi di soggiorno, alloggi, assicurazione sanitaria, social security, ecc. Il servizio è offerto in lingua Italiana, inglese, francese, portoghese, spagnola, araba, ebraica e cinese.

- *Orientamento e tutorato in itinere.* Le attività di tutorato gestite dai Dipartimenti consistono nel: (a) tutorato individuale docente-studente. A livello centrale sono invece gestiti a cura dell'Unità Orientamento e Sostegno Studenti: (b) tutorato alla pari, in cui un gruppo di studenti senior appositamente formati accoglie gli studenti per guidarli verso gli sportelli e i servizi più adeguati; (c) collaborazioni part-time counseling con studenti senior per specifiche attività di orientamento nelle scuole e supporto agli studenti iscritti; (d) un servizio di ascolto e consulenza per il supporto psicologico e motivazionale; (e) servizi per l'integrazione degli studenti disabili (USID); (f) lo sportello dislessia e disturbi specifici di apprendimento (DSA).

- *Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno.* I tirocini curriculari sono gestiti dalle Unità Didattiche dei Dipartimenti. I tirocini extracurriculari (diretti ai neolaureati entro 12 mesi) sono gestiti centralmente dalla Unità Formazione Insegnanti, Tirocini e Apprendistato. Il portale <http://tirocini.adm.unipi.it> permette alle aziende/enti di proporre convenzioni per ospitare tirocinanti e agli studenti e neolaureati di prendere visione delle offerte di tirocinio che gli enti ospitanti possono inserire autonomamente. Infine, l'assistenza per i periodi di studio e tirocinio (traineeship) all'estero, in particolare nel contesto del programma Erasmus+, viene fornita localmente ai Dipartimenti dal Coordinatore d'Area per l'Internazionalizzazione (CAI) per gli aspetti didattici e centralmente dall'Unità Mobilità Internazionale per i bandi e per l'erogazione dei contributi.

- *Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti.* L'Università di Pisa ha attualmente 195 accordi con altre Università e Istituzioni estere per promuovere ed effettuare attività congiunte relativamente alla mobilità della didattica e della ricerca, sia in ingresso che in uscita. La gestione degli accordi è in capo all'Unità Cooperazione Internazionale (convenzioni, doppi titoli, bandi su fondi di ateneo, visiting professors, ecc.), all'Unità Mobilità Internazionale (Erasmus+ incoming e outgoing, traineeship per tesi all'estero, free mover, ecc.) e all'Unità Programmi Internazionali di Cooperazione, Formazione e Mobilità (per i progetti comunitari di formazione). Elemento positivo da citare è lo stanziamento di fondi propri dell'Ateneo per la mobilità degli studenti, pari nel 2016 a 98,9 mila euro per l'acquisizione di CFU all'estero (690 CFU finanziati) e 80 mila euro per tesi all'estero (40 tesi finanziate). A questi si aggiungono i fondi Erasmus per contributi mobilità studenti, docenti e per supporto all'organizzazione della mobilità, i quali per il 2016/17 sono stati complessivamente di euro 1.286.200.

*Accompagnamento al lavoro.* Le attività di accompagnamento al lavoro sono affidate all'Unità Career Service, una struttura che opera a livello centralizzato guidata da un comitato di Coordinamento di Ateneo composto dal Delegato del Rettore al Job Placement e da un referente per ciascun dipartimento. Oltre al portale informativo per laureati e aziende <http://jobplacement.unipi.it>, il servizio organizza regolarmente presentazioni aziendali e recruiting days ed un career day annuale (Job Meeting Pisa), e fornisce un servizio di orientamento al lavoro e consulenza di carriera. Risultano registrate a fine 2016 oltre 2.100 aziende e 27mila CV di laureati magistrali e dottori di ricerca, con 452 nuove aziende nel 2016 e oltre 1.100 offerte di lavoro pubblicate sul portale.

*Il questionario di valutazione dei servizi da parte degli studenti viene somministrato su base volontaria una volta all'anno. L'ultimo disponibile è relativo al periodo Aprile-Maggio 2017, e ricomprende domande sul servizio di informazione/orientamento, sull'unità didattica, sul tirocinio, sul tutorato e sulle informazioni disponibili sul web (con risposte su una scala da un minimo di 1 ad un massimo di 4). I giudizi per i vari dipartimenti sono nell'intervallo tra 2,2 e 3,3 e quasi sempre superiori al valore critico di 2,5. I valori più bassi si registrano per il Dipartimento di Ricerca Traslazionale e delle Nuove Tecnologie in Medicina riguardo al servizio di tirocinio (2,2) e tutorato (2,5) e per il Dipartimento di Patologia Chirurgica, Medica, Molecolare e dell'Area Critica per il servizio di informazione/orientamento (2,5). La somministrazione del questionario è stata avviata nel 2016 e l'analisi da parte delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti dei dipartimenti dei questionari del 2017 sarà documentata nella prossima relazione.*

*Il quadro generale che risulta è di una complessiva adeguatezza dei servizi offerti agli studenti. Il rapporto tra il numero di studenti iscritti in corso ed il FTE di personale per i servizi generalisti è di 300 a 1, mentre quello tra iscritti in corso e FTE di personale di supporto alla didattica presso i dipartimenti è di 360 a 1. Infine, il rapporto tra il numero di docenti e il personale di supporto alla didattica presso i dipartimenti è di 16,7 a 1. Ne consegue che il supporto fornito agli studenti ed ai docenti dal personale delle Unità didattiche dei Dipartimenti potrebbe essere più efficace se fossero destinate a questi servizi un maggior numero di persone adeguatamente formate. Con riferimento ai tempi di espletamento dei servizi, seppure questi siano contenuti grazie alla dematerializzazione delle pratiche, si osserva che non è ancora attivo un sistema automatico di monitoraggio e/o una carta dei servizi con obiettivi sulla qualità degli stessi.*

#### *1.E. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata*

*Gli edifici dell'ateneo, in termini di dotazione, di ambiente e di arredi si differenziano in relazione alla diversa tipologia. In alcuni casi si tratta di edifici storici, con tutte le limitazioni che questo comporta (in termini es. di accessibilità e sicurezza), e in altri di poli estremamente moderni. Tale situazione è peraltro tipica di un ateneo storico e fortemente integrato con il tessuto urbano della città. Il piano edilizio dell'ateneo (delibera 194/2017 del CdA) ha recentemente condotto una ricognizione della consistenza e della varietà del patrimonio immobiliare (oltre 200 edifici, in buona parte storici). Il piano si contraddistingue sia per la numerosità degli interventi sia per l'impegno economico: complessivi 59M di euro nel triennio 2017-19 e circa 170M di euro in totale fino al 2030. Nel Piano Integrato delle Performance 2017-19, sono consistentemente presenti obiettivi per l'incremento degli spazi dedicati alle attività didattiche e per il potenziamento e ottimizzazione delle infrastrutture informatiche. Anche la riorganizzazione del SID (Sistema Informatico di Ateneo) conseguente al nuovo mandato rettorale persegue tali criteri di ottimizzazione.*

*Le aule per la didattica sono circa 320, per una capienza di totale di circa 23.700 posti. Gli spazi per lo studio individuale sono garantiti in primo luogo da 5 sale studio, per un totale di circa 584 posti, aperte dalla mattina alle 8 alla sera tardi alle 24, tutti i giorni compresi i festivi (ad esclusione della sala studio più piccola di soli 30 posti). Altri 1.688 posti a sedere sono dislocati nelle sale lettura delle biblioteche. Dal 2018 sarà riaperta la biblioteca presso il palazzo La Sapienza, con conseguente aumento del numero di posti. Presso i dipartimenti, infine, sono presenti ulteriori aule studio e spazi per lo studio individuale o in piccoli gruppi.*

*Considerato il costante aumento del numero di immatricolati degli ultimi anni (sono oltre 9.700 nel 2016/17), il NdV riscontra il permanere di alcune difficoltà sia in termini di disponibilità che di adeguatezza della dotazione di aule didattiche. Da un lato si registrano problemi di sovraffollamento dovuti a carenze di aule di grandi dimensioni (da 88 posti e oltre), le quali risultano occupate per 90% e oltre delle ore disponibili, mentre per le aule di medie (da 38 a 87 posti) e piccole (fino a 37 posti) dimensioni l'occupazione risulta intorno al 70% ed al 40% rispettivamente. Dall'altro si rilevano problemi di frammentazione logistica: i dipartimenti con erogazione della didattica in un unico polo sono 12 (di cui 1 con uffici docenti in edificio distante), mentre per i restanti 8 dipartimenti si ha una situazione di didattica diffusa sul territorio. Gli interventi edilizi programmati porteranno nel medio periodo (entro il 2020) ad un sensibile miglioramento e nel lungo termine (orizzonte 2030) sia a ridurre i problemi di frammentazione logistica sia a saldi positivi sulla disponibilità delle aule: +100 nuove aule, +9.300 posti. Si rileva che accanto agli interventi di natura edilizia, caratterizzati da una logica a medio-lungo termine, sono in corso il monitoraggio e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse disponibili grazie ad un sistema centralizzato di prenotazione delle aule didattiche e dei laboratori (<http://gap.adm.unipi.it>). Come evidenziato nei rapporti del delegato del rettore al monitoraggio e all'ottimizzazione*

*dell'uso degli spazi per la didattica, esiste infatti una situazione di squilibrio nella ripartizione sui giorni della settimana dell'utilizzo delle aule. I giorni dal lunedì al giovedì sono utilizzati ciascuno per il 19-21% del totale di ore di occupazione. Il venerdì invece risulta usato in media per il 17%. Questa differenza aumenta fino a raggiungere tra il 9% ed il 18% in 4 dipartimenti. L'uso ottimale delle postazioni informatiche è inoltre possibile solo con un coordinamento nella pianificazione di test di ingresso, dell'orario delle lezioni, delle prove di esame. La cronica mancanza di postazioni informatiche può essere stemperata con iniziative innovative, in corso di valutazione, quali aule attrezzate per il BYOD (Bring Your Own Device) o con dispositivi portatili invece che computer fissi.*

*L'opinione degli studenti, rilevata attraverso il questionario sui servizi su base volontaria nel periodo aprile-luglio 2017, sottolinea una situazione variegata sui dipartimenti in merito all'adeguatezza delle aule didattiche ("si vede, si sente, si trova posto"), delle aule studio (capienza e presenza di reti wi-fi), delle biblioteche (orari, capienza, materiale consultabile), e dei laboratori (capienza, sicurezza, attrezzature disponibili), con situazioni di attenzione per 4 dipartimenti (Filologia letteratura e linguistica, Farmacia, Ingegneria dell'informazione, Ingegneria dell'energia, dei sistemi, del territorio e delle costruzioni).*

*Dal rapporto AlmaLaurea sui laureati, il 70% dei laureandi nell'anno solare 2016 ritiene che le aule in cui si svolgono le lezioni e le esercitazioni sono sempre, quasi sempre o spesso adeguate. La percentuale è in crescita rispetto agli anni precedenti. Il giudizio sulle attrezzature per le attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ecc.) è nel 44% dei casi sempre, quasi sempre o spesso adeguate. La valutazione sulle postazioni informatiche rileva che solo il 30% le ritiene presenti in numero adeguato, mentre il 39% le ritiene presenti in numero inadeguato. Il giudizio sulla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio è decisamente positivo per il 33% dei rispondenti che dichiarano di aver utilizzato il servizio, abbastanza positivo per il 46%. La valutazione sugli spazi dedicati allo studio individuale (diversi dalle biblioteche) mostra che il 38% dei laureati valuta adeguati gli spazi dedicati allo studio e il 39% presenti ma non adeguati. La valutazione varia molto tra i vari dipartimenti.*

*Le CPDS hanno correttamente rilevato nelle loro relazioni annuali i problemi infrastrutturali già citati relativi a carenza di spazi per la didattica e postazioni informatiche, frammentazione logistica, manutenzione delle aule, copertura wireless, supporto informatico. Risultano inoltre opachi il processo di monitoraggio e risoluzione delle criticità quotidiane (es., guasti attrezzature) ed il processo di condivisione delle informazioni utili all'ottimizzazione delle risorse (es., numero studenti per insegnamento, risorse necessarie/opzionali). Ad esempio, è in fase di realizzazione un sistema di tracciamento delle segnalazioni di studenti e docenti sui malfunzionamenti e dei processi di risoluzione degli stessi. Spesso non è proprio pubblicizzato chi sia il referente da contattare in base al problema che si vuole segnalare. A differenza di questionari somministrati con cadenza annuale, questo sistema permetterebbe un'analisi immediata e darebbe confidenza agli utenti sulla presa in carico delle richieste.*

Documenti allegati:

- All\_GRAFICI.pdf Figure grafiche citate nella relazione, parte 1 [Inserito il: 31/10/2017 14:08]

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

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

*Il NdV ha utilizzato per l'analisi del sistema di AQ a livello dei CdS, oltre ai verbali delle CPDS, i rapporti di riesame, gli indicatori AVA 2.0 e i risultati a questo proposito derivati dall'analisi effettuata dal PdQ. L'analisi riguarderà indicatori, anche già analizzati a livello di Ateneo, che presentano valori significativamente diversi dalle medie di Ateneo, di territorio o nazionali, oppure andamenti anomali nel triennio 2013-15, al fine di indicare su quali corsi e obiettivi è opportuno focalizzare prioritariamente l'attenzione per stabilire eventuali azioni di miglioramento. Il NdV è consapevole*

della necessità di maggiore approfondimento nell'analisi, concentrandosi sia sugli elementi critici già emersi (verificandoli sui dati successivi al 2015/16), sia sui casi nei quali emergano punti di forza suscettibili di applicazione anche in altre realtà.

A questi fini il Nucleo sta programmando l'audit di una selezione mirata di Corsi di studio e di Dipartimenti.

*Relazioni delle CPDS relative ai singoli CdS.*

Le relazioni dedicano molto spazio alla descrizione dello stato dei corsi e alle attività svolte, una buona attenzione è stata posta anche all'identificazione delle criticità, come si evince anche dalla relazione del PdQ; invece talvolta carente appare l'elaborazione di raccomandazioni da fornire ai CdS o agli organi accademici, spesso generiche e indicate semplicemente come richieste studentesche (si auspica siano articolate per obiettivi, azioni da intraprendere ed efficacia delle stesse), carente anche è la verifica se sono state poste in essere le proposte di miglioramento elaborate negli anni precedenti. Infatti non sempre si analizza il rapporto del riesame, oppure c'è una sovrapposizione, anche a causa delle composizioni delle commissioni non del tutto indipendenti.

*Rapporto dei Corsi di Studio con le parti interessate (c.d. stakeholder).*

Il NdV è consapevole della difficoltà di individuazione e di coinvolgimento dei soggetti portatori di interesse (c.d. stakeholder), tuttavia ritiene importante che si prosegua in questa direzione. E' necessario innanzitutto che vengano individuate tutte le parti interessate (che non coincidono con l'esclusiva rappresentatività del mondo del lavoro) effettivamente rappresentative del profilo formato in uscita dai CdS e che si cerchino rapporti sistematici con queste. Tali rapporti non potranno limitarsi alla definizione degli sbocchi o allo svolgimento di tirocini, ma dovranno coinvolgere la progettazione dell'offerta formativa.

*Supporto fornito ai CdS dal PdQ.*

Dalle relazioni del PdQ si evince che, a partire dal I semestre dell'a.a. 2014/15 si è introdotta la modalità on line per la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica. Dal II semestre del 2015/16 è stato reintrodotta in maniera sperimentale il questionario di valutazione dei servizi.

Al riguardo il PdQ:

- a) ha supportato l'introduzione del sistema di rilevazione on line coordinandosi con la direzione Servizi Informatici e il Rettore per la didattica;
- b) ha monitorato l'andamento del tasso di compilazione dei questionari on line sino alla messa a regime del sistema di rilevamento;
- c) ha promosso l'organizzazione di varie iniziative per favorire la raccolta delle opinioni degli studenti frequentanti;
- d) ha curato la parte comunicativa verso i Dipartimenti e le Unità didattiche e ha supportato l'Ufficio Comunicazione dell'Ateneo nell'informazione del Rettore rivolta agli Studenti.
- e) ha indirizzato e supportato la predisposizione di un report per ciascun docente sui risultati di valutazione della didattica, inserito nella pagina personale di backoffice.

L'analisi dei risultati raggiunti mediante i questionari di valutazione della didattica e dei servizi è stata esaustivamente svolta da questo nucleo nella relazione approvata nel mese di aprile e qui allegata.

Al fine di risolvere le persistenti difficoltà di accesso ai programmi di esame segnalate dagli studenti, il PdQ ha collaborato con i Servizi Informatici dell'Ateneo alla realizzazione di un progetto per l'inserimento della descrizione e dei programmi degli insegnamenti in un unico data center gestito a livello centrale.

L'obiettivo del progetto è stato quello di:

- a) creare un unico sito nel quale inserire i programmi facilitandone l'accesso (per gli studenti, per la compilazione delle Schede SUA-Cds, per i siti web, open data etc.);
- b) adeguare i programmi di insegnamento alle specifiche richieste dall'Anvur, soprattutto per quanto riguarda i risultati di apprendimento attesi;
- c) far convergere queste informazioni con quanto già reso disponibile nell'ECTS (European Credit Transfer System) Course Catalogue (versione in inglese dei programmi degli insegnamenti).

Il nuovo sistema, che è stato sperimentato da alcuni dipartimenti e corsi di studio, è già operativo.

Al fine di consentire all'Ateneo di presentare la sua offerta formativa all'estero secondo gli standard internazionali, sono inserite nel portale anche le versioni in lingua inglese delle descrizioni degli insegnamenti fornite all'atto della

richiesta del label ECTS, che devono essere aggiornate annualmente per continuare a possedere l'ECHE (Erasmus Charter for Higher Education), necessaria per accedere ai programmi Erasmus+.

Il PdQ ha inoltre iniziato un'analisi degli indicatori per il monitoraggio AVA 2.0 e sta individuando le soluzioni progettuali più opportune che possano essere di supporto ai corsi di studio. Tali indicatori andranno confrontati con i dati desunti dai report statistici che, con cadenza biennale (e, se richiesto, con elaborazioni aggiunte) il PdQ mette a disposizione dei Presidenti dei CdS.

Pertanto dalla documentazione esaminata, anche nei rapporti con i CdS, si riconosce il PdQ come una struttura attiva, in grado di individuare le principali azioni necessarie per migliorare il processo di qualità dell'Ateneo, di divulgarlo e di coinvolgere tutte le strutture e gli organi in questo impegnati.

## 2.A. Analisi degli indicatori AVA 2.0

Di seguito si riportano i valori di alcuni indicatori, già analizzati a livello di Ateneo, confrontando gli scostamenti più significativi nei dati degli ultimi anni, in rapporto ai valori degli altri CdS, alle medie dei corsi analoghi a livello territoriale e nazionale.

==> Attrattività dei corsi e andamento delle immatricolazioni.

Le immatricolazioni ai diversi corsi di laurea sono piuttosto regolari, evidenziando per la maggior parte un andamento costante o leggermente crescente. Aumenti significativi si rilevano principalmente per le lauree triennali di area scientifico-tecnica (Chimica, Chimica per l'industria e l'ambiente, Fisica, Matematica, Informatica, Ingegneria Aerospaziale, Ingegneria meccanica, Ingegneria dell'energia, Ingegneria informatica, Ingegneria elettronica) e per quelle di Economia e Commercio, Storia, Filosofia e Lettere.

Un aumento significativo di immatricolazioni si rileva per il corso di laurea magistrale a ciclo unico di Farmacia, mentre per il corso di Giurisprudenza si osserva una lieve risalita nel corso dell'ultimo anno, dopo anni di forte decrescita, fenomeno peraltro già evidenziato a livello nazionale. Una forte diminuzione si osserva nel corso degli anni per le lauree in Ingegneria civile, ambientale ed edile (282-105) e di Lingue e letterature straniere (582-322), effetto previsto per quest'ultima con l'introduzione del numero programmato.

I corsi di Laurea Magistrale hanno numeri di avvii pressoché costanti negli ultimi anni, solo un limitato numero di questi vede un leggero decremento e ha numeri di iscritti piuttosto bassi, inferiori al doppio del numero minimo previsto a suo tempo per le specifiche classi: Ingegneria delle Telecomunicazioni, Biotecnologie vegetali e microbiche, Progettazione e gestione del verde urbano e del paesaggio.

Per quanto riguarda le immatricolazioni di studenti provenienti da altre regioni si può rilevare come la maggior parte delle lauree sanitarie non presenti percentuali significative e solo due lauree mostrano percentuali inferiori al 20% (Economia e legislazione dei sistemi logistici (L-18), Scienze motorie (L-22)), mentre hanno percentuali maggiori al 50% i corsi di Ingegneria Biomedica (L-8), Fisica (L-30), Matematica (L-35), Lingua e cultura italiana per stranieri (L-10), oltre alle magistrali a ciclo unico di Medicina e Chirurgia (LM-41) e Giurisprudenza (LMG/01).

==> Abbandoni e prosecuzione di studi (indicatore iC24, indicatori iC21 e iC14 e loro complementare).

Come evidenziato a livello di Ateneo, le percentuali di studenti che proseguono il II anno nello stesso corso di laurea (indicatore iC14 nel 2015) è inferiore a quella nazionale, tuttavia, analizzando questo dato a seconda delle tipologie di corso di studio o di singolo CdS, si possono rilevare notevoli differenze. La percentuale di studenti che proseguono nello stesso corso triennale è inferiore a quella di Ateneo; invece è molto alta la percentuale per le lauree magistrali a ciclo unico (ciò è attribuibile al basso numero di abbandoni dei corsi di Medicina e Chirurgia e Medicina Veterinaria) e per le lauree magistrali.

L'andamento nel triennio del valore di questo indicatore è pressoché costante o lievemente crescente (con piccole oscillazioni statisticamente irrilevanti), eccezion fatta per le lauree in Discipline dello spettacolo e della comunicazione (L-20) e Ingegneria civile, ambientale e edile (L-23/24) che presentano un andamento decrescente. I valori degli indicatori iC14 e iC21 relativi ai CdS nel triennio insieme con i valori medi di area geografica e nazionali e le relative differenze con i valori di Ateneo, calcolati nel 2015, sono riportati in "All. Tabelle, tabella 1". Inoltre è riportato, sempre

per l'anno 2015 il valore complementare di iC14, corrispondente alla percentuale di abbandoni dalla classe; la tabella è ordinata per valori decrescenti di questo valore, evidenziando in questo modo i CdS che vedono una percentuale di abbandoni superiore al 30% (23 corsi di laurea) oppure alla media di Ateneo (43 corsi) [tabella 1]. La maggior parte di questi corsi ha percentuali di abbandoni superiori a quelli degli stessi negli altri atenei, se pure con valori diversi (il massimo è il 38%), con l'unica eccezione del corso di Scienze e tecnologie delle produzioni animali (L-38). Da notare inoltre che, a parte qualche importante eccezione, sono maggiormente coinvolti i corsi di laurea scientifici.

Associando questi dati a quelli dell'indicatore iC21 (percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario dopo il primo anno di corso, dato con valori di poco inferiori alle medie nazionali), si possono calcolare le percentuali di studenti che lasciano un corso per iscriversi ad un altro. I corsi che presentano valori più alti nel 2015 sono:

Scienze Biologiche (L-13) (39,9%)

Chimica (L-27) (35,1%)

Chimica per l'industria e l'ambiente (L-27) (37,2%)

Scienze dei prodotti erboristici e della salute (L-29) (31%)

Scienze naturali ed ambientali (L-32) (33,7%)

Tecnica della riabilitazione psichiatrica (Abilitante alla professione sanitaria di tecnico della riabilitazione psichiatrica) (L/SNT2) (40%)

Fisioterapia (Abilitante alla professione sanitaria di fisioterapista (L/SNT2) (30%).

Questi dati necessitano di un maggiore approfondimento per analizzare le cause; tassi di abbandono così alti sono probabilmente legati a errori di orientamento o a particolari difficoltà iniziali. Si deve comunque evidenziare che negli ultimi anni si è rilevato un forte incremento delle iscrizioni a Chimica, non solo a Pisa, ma in tutta Italia, evidentemente gli studenti sono stati attratti da fattori generali piuttosto che dalle caratteristiche del corso, inoltre iscrizioni e abbandoni da alcuni di questi sono legati al complesso fenomeno delle immatricolazioni a Medicina e Chirurgia.

Per quanta riguarda i corsi di laurea magistrale gli abbandoni dal sistema universitario dopo il primo anno (complementare di iC21) sono molto ridotti, gli unici corsi che presentano percentuali maggiori del 10% sono: Banca, finanza aziendale e mercati finanziari (LM-77) (20,7%), Ingegneria biomedica (LM-21) (20,0%), Archeologia (LM-2) (15,4%), Scienze e tecnologie delle produzioni animali (LM-86) (13,3%), Economics - scienze economiche (LM-56) (11,6%), Scienze per la pace: trasformazione dei conflitti e cooperazione allo sviluppo (LM-81) (11,1%).

Le percentuali di abbandoni dal CdS dopo n+1 anni sono evidenziate dall'indicatore iC24: i valori di questo indicatore nel triennio non presentano variazioni significative, ad eccezione del caso della laurea triennale in Scienze naturali ed ambientali (L-32) (76,9% nel 2013; 77,4% nel 2014; 18,8% nel 2015).

Dai dati del 2015 risulta che meno di un terzo dei corsi di laurea triennale ha percentuali di abbandono superiori o uguale al 50%:

Ingegneria delle telecomunicazioni (L-8)

Ingegneria biomedica (L-8)

Economia aziendale (L-18)

Scienze per la Pace: cooperazione internazionale e trasformazione dei conflitti (L-37)

Logopedia (Abilitante alla professione sanitaria di logopedista) (L/SNT2)

Economia e legislazione dei sistemi logistici (L-18)

Scienze del servizio sociale (L-39)

Ingegneria meccanica (L-9)

Lingua e cultura italiana per stranieri (L-10)

Tecniche di allevamento animale ed educazione cinofila (L-38)

Discipline dello spettacolo e della comunicazione (L-3)

Scienze e tecnologie delle produzioni animali (L-38)

Scienze politiche (L-36)

Chimica (L-27)

Informatica (L-31)

Economia e commercio (L-33)

Viticultura ed enologia (L-26)

Scienze agrarie (L-25)

Banca, finanza e mercati finanziari (L-18)

Chimica per l'industria e l'ambiente (L-27)

Scienze biologiche (L-13).

E' necessario inoltre rilevare come, sempre nel 2015, alcuni corsi presentino percentuali di abbandono maggiori del 20% rispetto ai corsi nelle corrispondenti classi dell'area geografica e nazionale: Logopedia (abilitante alla professione sanitaria di logopedista) (L/SNT2) (29,5 e 33,1 rispettivamente), Banca, finanza e mercati finanziari (L-18) (25,1 e 26,7), Lingua e cultura italiana per stranieri (L-10) (20,5 e 21,17).

Al contrario il 30% dei corsi presenta percentuali di abbandono con valori inferiori alle medie dei corsi nella stessa classe.

Per quanto riguarda le lauree magistrali i dati nel triennio sono meno stabili, riferendosi a coorti molto meno numerose.

==> Percentuale di studenti iscritti che acquisiscono 40 crediti per anno (indicatori iC01 e iC16).

Per valutare un corso di studio, oltre agli indicatori già esaminati, è necessario verificare il numero di crediti acquisiti per anno, dato che si ripercuote sui tempi di laurea. Per ciò si è scelto di esaminare l'indicatore iC01 che mostra la percentuale di studenti che acquisiscono 40 crediti per anno solare: questo dato è confrontato per ciascun corso di laurea con gli studenti che acquisiscono 40 crediti nel primo anno. I dati sono riportati in tabella 2a, 2b e 2c per i corsi di laurea, laurea magistrale a ciclo e laurea magistrale rispettivamente, ordinate per valori crescenti del parametro iC01 nel 2015.

Il dato più evidente e preoccupante è il basso numero di CdS che presentano una percentuale maggiore del 50% di studenti che riescono ad acquisire 40 crediti per anno solare; in particolare questo accade per molti dei corsi delle lauree delle professioni sanitarie, per Scienze motorie (L-22) e Scienze del turismo (L-15), per il corso di laurea magistrale a ciclo unico in Odontoiatria e per Giurisprudenza (Accademia navale), oltre ad una decina di magistrali (i corsi sono evidenziati in verde nella tabella 2c). Allo stesso tempo sono numerosi i corsi di studio che hanno percentuali inferiori al 33%, media di Ateneo: circa la metà dei corsi di laurea, le magistrali a ciclo unico in Giurisprudenza e Ingegneria edile e architettura e circa 40 magistrali. Analizzando i dati relativi alle triennali si può rilevare che i valori hanno un andamento discontinuo nel triennio, con una evidente diminuzione nel 2015 (41,7%, 43,2% e 38,2%).

Solo pochi corsi presentano un aumento del valore dell'indicatore nel triennio; alcuni corsi, evidenziati in giallo ocra, hanno valori pressoché costanti o in decrescita per tutto il periodo, mentre per la maggior parte si può notare una forte diminuzione del valore nel 2015, ultimo anno del monitoraggio (evidenziati in giallo). Per tali corsi l'indicatore deve essere monitorato anche per verificare se il calo è attribuibile solamente a cause contingenti o a fattori strutturali. Inoltre per la maggior parte dei CdL questi valori sono inferiori a quelli degli Atenei della stessa area geografica e nazionali.

Per i corsi di laurea si può osservare che i valori dell'indicatore iC16 (percentuali di studenti che si iscrivono al secondo anno con 40 crediti) sono sistematicamente più bassi; fanno eccezione alcuni corsi, evidenziati in azzurro nella tabella, soprattutto nell'ultimo anno. La discontinuità dei dati rende difficile la comprensione dei fenomeni e la possibilità di una interpretazione univoca, tuttavia si può evincere che per la maggior parte dei corsi il valore minore di iC16 testimonia le difficoltà che incontrano gli studenti nell'affrontare il primo anno di corso post-secondaria. Questo effetto non è presente nelle magistrali a ciclo unico, eccezion fatta per il corso di Ingegneria civile e architettura.

Per i corsi di laurea magistrale si evidenziano valori più piccoli di quelli relativi alle lauree triennali, ma anch'essi hanno valori decrescenti nel triennio (37,3%, 36,9% e 33,0%). I corsi che presentano una diminuzione costante nel triennio (giallo ocra) o nell'ultimo anno (giallo) sono evidenziati in tabella, tuttavia queste tendenze sono meno rilevanti rispetto a quelle osservate nelle lauree triennali; invece per molti corsi si notano valori oscillanti, probabilmente attribuibili alla minore numerosità degli iscritti e quindi a significative differenze statistiche solo con la variazione di poche unità. Inoltre per i corsi di laurea magistrale i valori medi dell'indicatore iC16 hanno lo stesso ordine di grandezza di iC01 (35,5%, 36,5% e 37,1%), dimostrando che non si rilevano criticità nel passaggio dalla laurea triennale a quella magistrale.

*In sintesi si può affermare che la percentuale di studenti che acquisiscono per ogni anno di corso solamente 2/3 dei crediti previsti per il conseguimento del titolo è in generale troppo bassa; questo dato è da esaminare con attenzione al fine di predisporre azioni di miglioramento. Non si evidenziano infatti, per la maggior parte dei corsi, aumenti nei valori di questi indicatori, né è possibile attribuire la causa solamente alle difficoltà iniziali.*

*==> I laureati dell'Ateneo (indicatori iC02, iC22 e iC17).*

*In generale, la percentuale di laureati a livello di Ateneo entro la durata normale rispetto ai laureati totali (iA2) appare inferiore a quella rilevata negli Atenei del territorio (34,9% vs 44,9%) e in quelli nazionali (34,9% vs 47,1%).*

*Analizzando i dati per singolo corso si può vedere che le lauree triennali che hanno un valore inferiore alla media di Ateneo sono 21 (circa un terzo) e hanno tutte differenze notevoli con le relative medie nazionali. Sono per lo più corsi di laurea scientifici, con l'eccezione di:*

*Viticultura ed enologia (L-26)*

*Economia e legislazione dei sistemi logistici (L-18)*

*Scienze e tecnologie delle produzioni animali (L-38)*

*Scienze politiche (L-36)*

*Lingue e letterature straniere (L-11)*

*Scienze del servizio sociale (L-39)*

*Diritto dell'impresa, del lavoro e delle pubbliche amministrazioni (L-14).*

*Nel corso del triennio l'andamento appare per lo più decrescente o comunque discontinuo, solo pochi corsi evidenziano un miglioramento costante.*

*Anche le magistrali e quelle a ciclo unico presentano andamenti simili; in questo caso però il numero dei corsi che presentano valori inferiori alla media è superiore a quello dei corsi triennali; da notare inoltre che 6 magistrali hanno una percentuale molto bassa, inferiore al 10%:*

*Ingegneria idraulica, dei trasporti e del territorio (LM-23)*

*Ingegneria dei veicoli (LM-33)*

*Ingegneria Biomedica (LM-21)*

*Ingegneria edile e delle costruzioni civili (LM-23/24)*

*Informatica (LM-18).*

*I dati fin qui analizzati evidenziano come complessivamente i laureati regolari siano pochi, rispetto alla totalità dei laureati; tuttavia, per comprendere con maggior accuratezza le problematiche da risolvere, è necessario confrontare questi dati con quelli ottenuti da altri indicatori. Innanzi tutto è necessario esaminare gli indicatori iC22 (percentuale di immatricolati che conseguono un diploma di laurea entro n anni, durata normale del corso) e iC17 (percentuale di immatricolati che conseguono un diploma di laurea entro n+1 anni); i valori sono riportati in tabella 5 in ordine decrescente secondo l'iC22 riferito all'anno 2015.*

*Le triennali con una percentuale di laureati regolari minore del 20% (valore medio di Ateneo) sono 32, più della metà del totale, mentre sono solo 11 quelle per cui tale percentuale è superiore al 50%, gran parte dei corsi dell'area sanitaria e Scienze del Turismo (L-15). Per la quasi totalità dei corsi questo indicatore è inferiore a quello dei corsi della stessa classe sia nell'area geografica che a livello nazionale; per una decina tale differenza è molto ampia e supera il 30%. Alcuni corsi, evidenziati in tabella in giallo ocra, mostrano un andamento decrescente nel triennio, mentre gli altri non presentano particolari criticità.*

*Per capire se il tempo di ritardo nel conseguimento della laurea è limitato o il fenomeno si protrae per molti anni, si è analizzato l'indicatore iC17 (percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso cds): i valori aumentano significativamente per tutte le lauree triennali e si riducono molto le differenze con i valori calcolati per i corsi degli altri atenei territoriali e nazionali. Rispetto all'iC22, aumentano da 11 a 17 il numero di corsi con percentuali di laureati maggiori del 50%, mentre permangono ancora i seguenti corsi, con percentuali di laureati inferiori al 20%:*

*Lingua e cultura italiana per stranieri (L-10)*

*Chimica per l'industria e l'ambiente (L-27)*

*Ingegneria meccanica (L-9)*

*Informatica (L-31)*

*Ingegneria delle telecomunicazioni (L-8)*

*Viticultura ed enologia (L-26)*

*Scienze per la pace: cooperazione internazionale e trasformazione dei conflitti (L-37)*

*Ingegneria informatica (L-8)*

*Scienze biologiche (L-13)*

*Scienze agrarie (L-25)*

*Ingegneria biomedica (L-8).*

*Infine si può osservare che i corsi con indicatore iC01 inferiore alla media hanno tutti valori di iC17 inferiore al 30%.*

*Per quanto riguarda i corsi di laurea magistrale a ciclo unico si nota che il corso di Ingegneria edile e architettura presenta valori bassi per entrambi gli indicatori e inferiori ai dati nazionali; Giurisprudenza ha valori lievemente più alti, ma sempre inferiori ai dati nazionali. Medicina e Chirurgia, Medicina Veterinaria e Farmacia hanno percentuali di laureati regolari inferiori alle percentuali nazionali, ma superiori considerando anche coloro che si laureano con un anno di ritardo.*

*I dati dei corsi di laurea magistrale sono molto simili a quelli osservati per i corsi di laurea triennale: numerosi (30) sono i corsi che hanno una percentuale di laureati regolari minore o uguale al 20% e solo 9 quelli con una percentuale maggiore del 50%. Per la quasi totalità dei CdS è notevole lo scarto con i valori calcolati per gli atenei dell'area geografica o nazionali.*

*Anche per i corsi magistrali migliora significativamente la situazione per i laureati con un anno di ritardo, limitando il divario, che comunque persiste.*

*Sinteticamente si può riassumere che per la maggior parte dei corsi triennali un anno in più non è sufficiente per laureare una percentuale significativa di studenti, migliore è la situazione per le lauree magistrali per cui solo 20 corsi laureano meno del 50% degli iscritti con un anno di ritardo.*

*==> Corsi di recente attivazione.*

*Sono stati esaminati i dati dei corsi di laurea magistrale in Bionics Engineering-Ingegneria Bionica (LM-21) e Scienza della Nutrizione Umana (LM-61), attivati nel 2015.*

*Il primo è un corso internazionale di area ingegneristica, i dati dell'iscrizione il primo anno sono stati il doppio del minimo previsto per la classe, ma i dati del secondo anno vedono il numero di avvii in crescita (dati Unipistat) (18 nel 2015 e 27 nel 2016). Estremamente buona è l'attrattività sia da Atenei italiani (56%), soprattutto dal Politecnico di Torino, sia da Atenei stranieri (16%); equilibrata è anche la distribuzione per genere degli iscritti, pressoché nulli gli abbandoni. La maggiore problematicità è il limitato numero di studenti che acquisiscono 40 crediti il primo anno (27,8 vs 50,6 degli atenei italiani) e il basso numero di crediti acquisito (29,6 vs 35,4), del resto questi risultati sono simili a quelli rilevati per gli altri corsi dell'ateneo.*

*Per il corso di Scienze della Nutrizione Umana (LM-61) gli iscritti sono numerosi e anche in crescita (124 nel 2015 e 165 nel 2016). La maggioranza degli iscritti (68%) si è laureata nell'ateneo, comunque è significativa anche la presenza di laureati in atenei italiani; la presenza femminile è preponderante (circa 80%). Anche per questo corso è limitato il numero di studenti che acquisiscono 40 crediti il primo anno ed è inferiore a quello della media nazionale (41,0 vs 59,9), mentre il numero di crediti acquisito il primo anno è in linea con la media nazionale (40,4 vs 40,1).*

Documenti allegati:

- All\_Tabelle.pdf Tabelle a livello di CdS citate nella relazione, parte 2 [Inserito il: 31/10/2017 14:10]

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

#### Parte secondo le Linee Guida 2014

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

*L'ateneo di Pisa effettua da oltre un decennio un monitoraggio sistematico delle attività didattiche e dei servizi, non solo attraverso il questionario rivolto agli studenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale, ma anche attraverso il questionario rivolto ai laureandi. L'obiettivo è quello di acquisire informazioni utili per il miglioramento della didattica, sia dal punto di vista più strettamente legato ai contenuti formativi, sia in relazione all'organizzazione complessiva. Dal 2015 l'Ateneo usufruisce dei servizi del consorzio Alma Laurea.*

*In relazione ai più recenti sviluppi della normativa di settore, la competenza organizzativa per la somministrazione annuale dei Questionari studenti di cui alla legge 370/1999 è passata dal Nucleo di Valutazione di Ateneo (NVA) al Presidio della Qualità. Al NVA rimane il compito di redigere la relazione annuale sui risultati dell'iniziativa, evidenziando gli aspetti di forza e di debolezza, e provvedendo altresì a verificare che le informazioni contenute nella relazione siano adeguatamente utilizzate da Dipartimenti e Corsi di Studio (CdS), soprattutto in occasione del riesame annuale e della relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS). Parimenti, è compito del NVA verificare, anche nella prospettiva del rispetto dei principi della normativa in materia di trasparenza, l'adeguatezza della comunicazione dei risultati della raccolta delle valutazioni degli studenti a tutte le parti interessate.*

*I questionari somministrati nell'A.A. 2015/16 oggetto di questa relazione hanno riguardato tre ambiti:*

- *valutazione della didattica da parte degli studenti,*
- *valutazione delle strutture e dei servizi da parte degli studenti,*
- *valutazione finale da parte dei laureandi.*

*L'obiettivo principale di tali rilevazioni è - come detto - quello di ottenere uno strumento capace di fornire un quadro di insieme della didattica e dei servizi dell'Ateneo, così come essi sono percepiti dagli studenti.*

##### 2. Modalità di rilevazione

###### **QUESTIONARIO STUDENTI DIDATTICA ==>**

*Rilevazione Web. A partire dal secondo semestre dell'anno accademico 2013/14, la somministrazione dei questionari è passata dalla modalità cartacea a quella Web, in accordo con il documento di indirizzo ANVUR del 6/11/2013, con la predisposizione di un portale dedicato:*

*VALUTAMI - VALUTazione della didattica ed iscrizione agli esami <https://esami.unipi.it/>*

*Nell'A.A. 2015/16, l'apertura dei questionari per la compilazione è avvenuta a 2/3 di ciascun semestre per gli insegnamenti impartiti nel semestre, mentre per gli insegnamenti annuali l'apertura è avvenuta a 2/3 del secondo semestre. La compilazione da parte degli studenti può essere fatta:*

- *in modalità "volontaria", una volta che siano trascorsi almeno i 2/3 di ciascun semestre di lezione;*
- *in modalità "obbligatoria" al momento di iscrizione telematica ad un appello di esame.*

*Allo studente iscritto ad un Corso di Studio viene richiesto di riempire, in forma anonima, un questionario per ciascuna unità didattica (UD) definita come la parte di una attività didattica tenuta da uno specifico docente per uno specifico Corso di Studio. Ad esempio, una attività didattica con 2 moduli, M1 e M2, in cui per il modulo M1 ci siano un docente D1 e un co-docente D2 e per il modulo M2 ci sia un solo docente D3, richiede la valutazione di 3 questionari da parte dello studente: uno per D1-M1, uno per D2-M1, e uno per D3-M2. Se l'attività didattica è condivisa tra due (o più) Corsi di Studio, allora avremo che le unità didattiche per i due (o più) Corsi di Studio saranno considerate distinte. Questo al*

*fine di poter aggregare i dati relativamente ai diversi Corsi di Studio degli studenti.*

*Formato del questionario. Il format di questionario prevede a) la parte standard indicata dall'ANVUR e b) una parte, composta da al più tre domande aggiuntive specifiche per ciascun Dipartimento ed indicate dalla direzione della struttura. La Tabella 2.1.1 ALL.4 "Relazione NDV"(v anche ALL.1-ES.Q.STUD.DID) riporta lo schema del questionario. Per lo studente è possibile compilare anche un campo a testo libero, dove possono essere fatte presenti eventuali criticità o formulate considerazioni su profili ritenuti importanti ai fini del miglioramento della qualità delle attività didattiche. Le possibili risposte alle domande sono su una scala da 1 a 4, con il significato riportato nella Tabella 2.1.2 dell'ALL.4.*

*Destinatari della rilevazione. La rilevazione effettuata ha carattere censuario, non a campione. I destinatari dell'iniziativa sono principalmente gli studenti frequentanti. Principalmente perché la modalità "obbligatoria" (finora richiesta esplicitamente dall'ANVUR) apre la possibilità di compilazione anche a studenti che hanno frequentato insegnamenti in AA.AA. precedenti a quello di rilevazione, con lo stesso docente o con un docente diverso, e che devono ancora sostenere l'esame. Il questionario tiene conto di questi casi con due domande esplicite, permettendo così di stratificare la popolazione studentesca in tre tipologie di rispondenti:*

- frequentanti A.A. 2015/16 (Gruppo A)
- frequentanti A.A. 2014/15 o precedenti, con lo stesso docente attuale (Gruppo B)
- frequentanti A.A. 2014/15 o precedenti, ma con docente diverso dall'attuale (Gruppo C)

#### **QUESTIONARIO STUDENTI SERVIZI/ORGANIZZAZIONE ===>**

*Rilevazione Web. A partire dall'A.A. 2015/16 il Presidio della Qualità ha predisposto un questionario di valutazione delle strutture e dei servizi, da riempire in forma anonima da parte degli studenti. Precedentemente ai questionari di valutazione della didattica con il formato ANVUR, infatti, i questionari studenti dell'Ateneo prevedevano già domande sulle strutture e sui servizi. Con l'entrata in vigore del formato ANVUR, queste domande non sono state più rilevate contestualmente ai questionari di valutazione della didattica. La scelta di approntare un questionario separato appare condivisibile, dal momento che la responsabilità di gestione delle strutture e servizi è di competenza dei Dipartimenti e dei Centri di Ateneo e non dei Corsi di Studio. La valutazione delle strutture e dei servizi è eseguita in sede diversa dalla valutazione delle attività didattiche al fine di evitare ripetizioni (la stessa struttura valutata in ogni questionario di unità didattica) e correlazioni inappropriate (problemi della struttura e dei servizi con problemi della didattica). La somministrazione dei questionari avviene in modalità Web, sullo stesso portale dei questionari della didattica:*

*VALUTAMI - VALUTazione della didattica ed iscrizione agli esami <https://esami.unipi.it/>*

*La compilazione da parte degli studenti può essere fatta solo in modalità "volontaria", e per una sola volta per A.A. La disponibilità del questionario online è stata comunicata dal Presidio a Direttori e Presidenti di CdS con nota del 28/1/2016 ed adeguatamente evidenziata agli studenti sul portale.*

*Formato del questionario. Il format di questionario prevede domande preparate dal Presidio della Qualità e discusse in Commissione Didattica di Ateneo, come riportate nella Tabella 2.2.1. ALL4 (v. anche ALL.2-Q.STU.SERVIZI). Si distinguono domande su strutture (SS4-SS7), servizi e informazioni (SS2,SS3,SS8-SS12), carico di studio e giudizio complessivo (SS1, SS13), ed una domanda sulla completezza del questionario (SS14). Da segnalare al Presidio che la domanda SS1 risulta di difficile comprensione nel contesto della valutazione dell'organizzazione della didattica e, da questo punto di vista già coperta dalle domande SS2 e SS3, mentre la SS13 può essere vista come un giudizio complessivo sulla qualità dell'organizzazione. Nella fase sperimentale del questionario è stato deciso di non inserire un campo a risposta libera. La scala di valori delle possibili risposte è, come per i questionari sulla didattica, da 1 (giudizio negativo) a 4 (giudizio positivo). Oltre alle risposte dello studente, sono anche rilevati alcuni dati (in grigio in Tabella 2.2.1) utili ad aggregare le risposte rispetto ai Corsi di Studio e ai Dipartimenti interessati.*

*Destinatari della rilevazione. I destinatari della rilevazione sono gli studenti che hanno usufruito dei servizi e delle strutture di Ateneo nel corso dell'A.A.*

#### **QUESTIONARIO LAUREANDI ===>**

*Rilevazione Web. A partire dal 2015, l'Ateneo aderisce al Consorzio AlmaLaurea, il quale conduce le rilevazioni sui laureandi (profilo dei laureati) e sulla condizione occupazionale dei laureati ad uno e a tre anni dalla laurea (la condizione occupazionale dei laureati sarà oggetto di analisi nel capitolo della relazione annuale dedicato al Sistema di*

AQ a livello dei CdS). I laureandi, alla vigilia del conseguimento del titolo, accedono alla compilazione del questionario di rilevazione attraverso la propria pagina personale sul sito [www.almalaurea.it](http://www.almalaurea.it). La compilazione è obbligatoria per poter concludere la procedura online di domanda di laurea (Entro i 15 giorni dall'inizio dell'appello di laurea, deve essere consegnata in segreteria la ricevuta di avvenuta compilazione del questionario unitamente alla fotocopia del libretto, come da Delibera n.6 del 10 novembre 2009 del Senato Accademico. Nel caso di rinvio della sessione di laurea da parte dello studente, l'eventuale questionario già compilato rimane valido.). Successivamente, i questionari compilati vengono integrati con le informazioni amministrative fornite dall'Ateneo (Corso di Studio, anagrafiche, ecc.) e sottoposti ad alcuni controlli di coerenza.

*Formato del questionario.* Il formato del questionario e le note metodologiche di rilevazione sono documentati sul sito di AlmaLaurea al link: <http://www.almalaurea.it/universita/profilo>.

*Destinatari della rilevazione.* I destinatari sono tutti i laureandi dell'Ateneo nell'anno solare 2016.

Documenti allegati:

- ALL.1-ES.Q.STU.DID.pdf Esempio format questionario studenti didattica 2015/16 [Inserito il: 02/05/2017 13:21]
- ALL.2-Q.STU.SERVIZI.pdf Format questionario sperimentale studenti servizi 2015/16 [Inserito il: 02/05/2017 13:22]
- ALL.3-Q.LAU.pdf Format questionario laureandi 2016 [Inserito il: 02/05/2017 13:24]

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

*QUESTIONARI STUDENTI (riferimento ALL.4 "Relazione NDV") ==>*

*Aggregazioni e significatività statistica.* I dati dei questionari vengono aggregati ai seguenti livelli di analisi:

- per singola unità didattica (UD), ovvero tenendo conto di tutti i questionari degli studenti iscritti ad uno specifico Corso di Studio e relativi alla parte di una attività didattica tenuta da uno specifico docente;
- a livello di CdS, considerando tutti i questionari di studenti iscritti al CdS, indipendentemente dal Dipartimento di erogazione delle attività didattiche;
- a livello di Dipartimento, considerando tutti i questionari di attività didattiche erogati dal Dipartimento, indipendentemente dal CdS di iscrizione dello studente.

*Per ciascun livello di aggregazione, inoltre, occorre distinguere le valutazioni della popolazione studentesca distinta per i gruppi A, B e C. In particolare, le valutazioni fornite dal Gruppo C non sono utilizzabili, giacché andrebbero imputate al docente che ha tenuto l'insegnamento nel passato, e non al docente attuale. Manterremo quindi solo le valutazioni del Gruppo A e del gruppo B. La Tabella 3.1.1 mostra la struttura dei report preparati dal Presidio della Qualità ai diversi livelli di aggregazione. La significatività di un livello di aggregazione, in assenza di riscontri sui numeri effettivi di frequentanti le attività didattiche, rimane fissata, come determinato alcuni anni fa dal NVA, ad almeno 5 questionari. Questo non ha impatto per i livelli di aggregazione di Dipartimento e CdS, ma è rilevante per il livello più fine delle UD. In particolare, non sono effettuate elaborazioni su UD che non abbiano questo numero minimo di valutazioni: si possono pertanto avere attività didattiche con più di 5 questionari complessivi, ma relativi a studenti iscritti a più CdS o appartenenti a Gruppi diversi (A, B o C) o relativi a più co-docenti ciascuno dei quali con meno di 5 questionari, che pertanto non hanno valutazioni significative.*

*Numerosità.* La Tabella 3.1.2a riporta la numerosità per Dipartimento dei questionari del 2015/16 (arco temporale da Novembre 2015 a Febbraio 2017), distinto per i Gruppi A, B, C, e l'incremento rispetto all'A.A. 2014/15. Sono stati raccolti complessivamente 244.989 questionari, con un incremento del 39,9% rispetto al 2014/15, e più che raddoppiando rispetto ai questionari somministrati con il rilevamento cartaceo (114.103 nel 2013/14, e 106.697 nel 2012/13). L'incremento è sistematico su tutti i Dipartimenti e su tutti i gruppi. La tabella mostra anche che l'impatto del Gruppo C è molto basso (4,2% dei questionari). La Tabella 3.1.2b riporta la numerosità per tipologia di CdS.

*Significatività. Si ricorda che i questionari compilati da studenti relativi a una UD di uno stesso CdS appartenenti ad un medesimo Gruppo e riferiti ad un medesimo docente di una attività didattica, vengono analizzati separatamente solo se sono almeno 5, non solo per considerazioni statistiche, ma anche per garantire l'anonimato degli studenti. Sono 19.767 (l'8,1% del totale) i questionari relativi a UD che non raggiungono la soglia. Nella maggior parte dei casi sono relative a studenti dei gruppi B e C o a studenti di altri CdS rispetto a quello che eroga il modulo didattico – situazioni nelle quali è naturale un basso numero di questionari. Nel caso, invece, di studenti del Gruppo A e dello stesso CdS erogante il modulo didattico, si hanno solo 1598 questionari (0,7% del totale) relativi a UD che non raggiungono la soglia.*

*La Tabella 3.1.3 fornisce il quadro del numero di UD che raggiungono o meno la soglia dei 5 questionari per studenti del Gruppo A e iscritti allo stesso CdS erogante il modulo. Si noti come 714 UD su 4.375 valutati, pari al 16,3%, non raggiungano la soglia dei 5 questionari. Per l'a.a. 2014/15, questa percentuale era del 29,2%. La copertura delle UD valutate rispetto al totale in programmazione didattica è di  $4.375/5.237 = 83,5\%$ . La percentuale di UD che raggiungono la soglia di significatività è di  $3.661/5.237 = 69,9\%$ , ovvero il 30,1% delle UD in programmazione didattica non ha report di valutazione.*

*La Figura 3.1.4 mostra il dettaglio della distribuzione dei questionari per UD, distinguendo le lauree triennali e a ciclo unico da quelle magistrali. 443 delle 714 UD che non raggiungono la soglia dei 5 questionari sono relativi a lauree magistrali, per le quali potrebbero essere significative anche numerosità minori, mentre 270 sono relativi a lauree triennali. Questi dati richiedono un approfondimento da parte del Presidio della Qualità e dei Presidenti di CdS per comprendere le cause della mancata valutazione delle UD (es., pochi studenti frequentanti, mancato rispetto dell'obbligo di compilazione dei questionari).*

*Risultati a livello di Ateneo e Dipartimento.*

*La Tabella 3.1.5a riporta i valori medi delle valutazioni dei questionari distinte per tipologia di CdS di iscrizione dello studente e per Gruppo A e B. Inoltre sono riportati anche i valori del Gruppo A dei precedenti due AA.AA. La Tabella 3.1.5b mostra il dettaglio per anno di iscrizione degli studenti del Gruppo A. Si ricorda che la domanda L1 riguarda il quartile di frequenza e non è una valutazione. Si è comunque indagato sulle cause principali che impediscono una frequenza ottimale alle attività didattiche, queste sono riportate, a livello di Dipartimento nella Tabella 3.1.6, ordinando le righe per numero di questionari di studenti del Gruppo A con indicazione di almeno una causa. Dopo 'Altri motivi', risulta come prima causa la sovrapposizione degli orari delle lezioni. Questo richiede un appropriato monitoraggio da parte dei Presidenti di CdS per meglio interpretare le risposte che potrebbero sottintendere meramente un orario delle lezioni con conflitti.*

*A questo livello di aggregazione, così come a livello di Dipartimento (Tabella in Appendice B.1), tutte le medie delle valutazioni sono superiori al valore critico di 2,5 (media tra il minimo di 1=giudizio totalmente negativo e il massimo di 4=giudizio totalmente positivo). Alcune evidenze possono essere rilevate in questa sede, rimandando ad altro livello di aggregazione (Corso di Studio o specifici insegnamenti) e ad altre strutture o organi (CdS e loro Presidenti, CPDS, Presidio della Qualità) il necessario approfondimento. La domanda B1 relativa alle conoscenze preliminari, se siano sufficienti alla comprensione degli argomenti del corso, ha ottenuto un risultato piuttosto basso, in particolare per le lauree triennali e per il primo anno di iscrizione, aumentando poi per gli anni successivi. Questa criticità, per lo meno per i moduli delle lauree triennali, non è quindi legata solamente all'organizzazione della didattica o alle capacità dei docenti, ma evidenzia un problema di raccordo con le scuole medie superiori e di orientamento. In generale le valutazioni strettamente legate alle capacità didattiche del docente sono migliori di quelle legate all'organizzazione degli insegnamenti. Si rileva inoltre come il giudizio sia leggermente migliore per i corsi magistrali rispetto a quelli triennali, anche questo dato può ritenersi dovuto a questioni strutturali, ad esempio il maggior interesse degli studenti alle materie più specialistiche. I dati relativi alla domanda BS1 non supportano questa affermazione, quindi possiamo evincere che la causa di tale differenza possa essere attribuita, anche in questo caso, alla mancanza di requisiti.*

*Risultati a livello di CdS. La Figura 3.1.7 riporta il numero di questionari per CdS di iscrizione dello studente relativamente agli studenti del Gruppo A (coloro che hanno frequentato nell'AA 2015/16), differenziando le lauree triennali e a ciclo unico dalle lauree magistrali. Alcuni dei CdS con un basso numero di questionari non risultano più attivi nell'A.A. 2016/17.*

*Le distribuzioni dei valori delle medie per CdS per ciascuna risposta sono riportate nella Figura 3.1.8, con indicata in rosso la linea di mediana (il 50% dei CdS ha valore medio della risposta inferiore o uguale al valore di tale linea). Anche a questo livello di aggregazione, e con le eccezioni delle domande L1 e B2, i valori sono sempre sopra la soglia di criticità di 2,5 e con una mediana superiore a 3. Globalmente gli istogrammi mostrano una distribuzione compatta e*

simmetrica. Non si evidenziano pertanto situazioni critiche.

Seppure la domanda L1 non rappresenti una valutazione, i CdS con valore medio inferiore a 2,5 (WNU-LM, GAC, WSS-LM, SOC-L, DIR-L, SPO-L, WPU-LM, WSR-LM, DSC-L, WPR-LM) dovrebbero comunque approfondire il motivo di una scarsa frequenza dei propri studenti.

La risposta B2 relativa al "Carico di studio" registra valutazioni mediamente più basse da parte degli studenti. I CdS con valori inferiori al 2,5 (WIC-LM, WSN-LM, WFI-LM, WIB-LM, WME-LM, WCP-LM) meritano comunque da parte dei Presidenti un approfondimento di analisi e azioni specifiche (es., orientamento in ingresso).

Risultati a livello di UD. Il terzo e più fine livello di dettaglio riguarda i questionari delle UD di studenti di uno stesso CdS e Gruppo e relativi a un singolo docente di una attività didattica. Poiché stiamo focalizzando l'analisi sugli studenti frequentanti, fissiamo il solo Gruppo A. Inoltre, concentriamo l'attenzione sulle sole UD in cui il CdS dello studente è lo stesso che eroga l'attività didattica. Numericamente, si tratta di 166.768 questionari, pari al 68,08% del totale. La Figura 3.1.9 riporta le distribuzioni dei valori delle medie delle risposte rispetto alle UD e, in rosso, il valore della mediana. Tutte le mediane, con eccezione della domanda sul carico didattico, sono superiori, e anche di molto, a 3. Per le seguenti risposte, però, risultano una percentuale non trascurabile di UD con valori medi più bassi di 2,5:

- L1: 14,9%
- B1: 7,6%
- B2: 19,2%
- B3: 6,8%
- B6: 5,9%
- B7: 6,0%.

Per queste UD si rende necessario un approfondimento di analisi da parte dei Presidenti dei CdS. E' anche auspicabile che i report forniti ai docenti e Presidenti di CdS da parte del Presidio della Qualità riportino l'indicazione del posizionamento delle valutazioni dell'UD o del CdS rispetto alla distribuzione delle valutazioni, ad esempio utilizzando la formulazione con istogrammi come nelle Figure 3.1.8 e 3.1.9.

La Tabella 3.2.1 riporta la numerosità per Dipartimento dei questionari di valutazione delle strutture e servizi (arco temporale da Gennaio 2016 a Febbraio 2017). Seppure la rilevazione abbia natura volontaria, si registrano ben 20.083 questionari, pari al 41% del numero di iscritti nell'A.A. 2015/16. La procedura di rilevazione, ancora in una fase di sperimentazione, non ha allocato correttamente ad alcun dipartimento 1.017 questionari (studenti non iscritti a CdS con ordinamento ex DM 270). La stessa tabella mostra i valori medi delle valutazioni delle aule didattiche, aule studio, biblioteche e laboratori (domande SS4-SS7). Quasi tutti i valori sono superiori alla soglia di attenzione di 2,5. I valori medi più bassi si registrano per i Dipartimenti dell'area di Ingegneria, per Farmacia e per Filologia, Letteratura e Linguistica.

La Tabella 3.2.3 aggrega per tipologia di CdS e mostra il numero di questionari ed i valori medi delle valutazioni sul carico di studio (SS1) e sul giudizio complessivo sulla qualità organizzativa (SS13). Per questa ultima domanda, la Figura 3.2.4 riporta la distribuzione delle medie sui vari CdS, distinguendo LT e LCU da LM. Poiché esistono CdS con pochi questionari, gli istogrammi considerano solo i CdS per cui si hanno almeno 30 risposte alla domanda SS14. I valori mediani di LT-LCU e LM sono molto vicini, ma le LT appaiono avere minore variabilità di giudizio.

**QUESTIONARIO LAUREANDI (riferimento ALL.4 "Relazione NDV") ==>**

Nelle Tabelle B.2.1 e B.2.2 in Appendice B.2 vengono riportati i risultati delle opinioni espresse dai laureandi nel 2016. Le elaborazioni ufficiali di AlmaLaurea non sono ancora disponibili. Le tabelle tengono conto nei calcoli delle note metodologiche di AlmaLaurea sul profilo dei laureati 2015, in particolare quanto riguarda le esclusioni e i laureandi "fuori profilo".

Nel 2016 sono stati compilati 6.628 questionari, 6.610 dei quali sono considerati nelle analisi. Si rileva che la percentuale di soddisfazione dei CdS frequentati è complessivamente elevata, con variazioni, talvolta anche significative. La quota di quanti si re-iscriverebbero allo stesso CdS di questo Ateneo riportata in Tabella B.2.1 è, in generale, piuttosto elevata e testimonia l'efficacia dell'azione didattica dell'Università di Pisa. Si possono osservare percentuali diverse tra corsi di laurea, non necessariamente legate al grado di soddisfazione dei Corsi di Studio. Questo dato richiede un'analisi più complessiva, legata anche al mercato del lavoro e alle possibilità di occupazione, per cui sono necessarie maggiori informazioni. Ciò esula dalle finalità della presente relazione, tuttavia si intendono valutare anche le altre indagini di AlmaLaurea sulla posizione occupazionale dei laureati per approfondire tale analisi. In Tabella B.2.2 sono riportate le valutazioni di alcune domande presenti nel questionario AlmaLaurea e sono confrontate con quelle simili rilevate dal questionario sulle strutture e sui servizi compilato dagli studenti. Le due rilevazioni si riferiscono a coorti differenti, anche distanti nel tempo, e vengono compilate nel primo caso da tutti gli

studenti e nel secondo solo da quelli che hanno ottenuto un risultato (la laurea), tuttavia questo confronto, può rappresentare un ulteriore strumento utile agli organi competenti per comprendere l'attendibilità delle rilevazioni e riflettere sui servizi erogati e la loro modifica nel tempo, in tal modo individuando più chiaramente possibili aree di miglioramento.

Per quanto riguarda l'adeguatezza del carico di studio le valutazioni positive (decisamente sì e si) sono, naturalmente, maggiori per le rilevazioni dei laureandi, ma i dati sono confrontabili e ne emerge che per i corsi erogati dalla maggior parte dei Dipartimenti i valori sono molto buoni (80%-90%), per altri invece presentano qualche criticità superando di poco il 50% anche per i laureandi. Per quanto riguarda i servizi offerti, le percentuali di valori positivi sono comunque abbastanza buone, con variazioni notevoli tra diversi servizi e Dipartimenti. La valutazione migliore per alcune domande da parte degli studenti rispetto ai laureandi testimonia l'efficacia di azioni intraprese.

Il Nucleo ha ritenuto interessante analizzare, tramite focus tematici, altri dati disponibili dal set dati fornito dalle risposte al questionario dei laureandi.

Gli approfondimenti hanno riguardato l'esperienza di studio, tirocinio e tesi, con una serie di osservazioni sul fenomeno degli studenti lavoratori, le infrastrutture (aule, laboratori, biblioteche e spazi per lo studio), i servizi offerti dall'ateneo, quelli presenti in città e gli interventi per il diritto allo studio. (riferimento ALL.5 "AnalisiLaureandi2016")

Documenti allegati:

- ALL.4-RELAZIONE.NDV.pdf Relazione NDV su questionari a.a. 2015/16 e a.s. 2016 [Inserito il: 02/05/2017 15:59]
- ALL.5-AnalisiLaureandi2016.pdf Analisi dei risultati della rilevazione opinione laureandi, a.s. 2016 [Inserito il: 02/05/2017 16:01]

#### 4. Utilizzazione dei risultati

**QUESTIONARI STUDENTI E LAUREANDI ===>**

I dati aggregati sui questionari di valutazione della didattica, delle strutture e dei servizi, e dei laureandi sono resi accessibili a docenti, ai Presidenti di CdS, ai Direttori di Dipartimento ed al NVA.

Distribuzione dei risultati. Ciascun docente può accedere, dietro autenticazione sul portale dedicato:

VALUTAMI - VALUTazione della didattica ed iscrizione agli esAMI <https://esami.unipi.it/>

ai dati aggregati delle valutazioni della didattica per ciascuna UD di cui è docente, se questa supera la soglia dei 5 questionari. Il Presidio per la Qualità invia email con notifica della disponibilità di nuovi report sul portale. Per ogni domanda del questionario vengono mostrate le distribuzioni delle risposte dell'UD, evidenziando in rosso quelle al di sotto della soglia di attenzione di 2,5. Sono inclusi anche i commenti liberi rilasciati dagli studenti. I report, in formato PDF, sono resi disponibili dopo la sessione invernale per i le attività didattiche del primo semestre e dopo la sessione estiva per le attività didattiche del secondo semestre e quelle annuali. Sono disponibili anche i report degli anni precedenti a partire dall'A.A. 2014/15.

Ai Presidenti di CdS (e per loro mezzo, ai membri dei gruppi di riesame) e ai direttori di Dipartimento (e per loro mezzo alle commissioni didattiche paritetiche) è invece fornita una password per accedere all'area di download dedicata ai risultati, sul sito del Presidio della Qualità d'Ateneo:

<https://www.unipi.it/index.php/organi-dell-ateneo/item/3955-questionario-studenti>

L'area è aggiornata con i report dei questionari sulla attività didattica al termine del primo semestre e dei questionari sull'attività didattica e di quelli sulle strutture e servizi ad inizio Settembre, in tempo per l'aggiornamento delle sezioni SUA con scadenza al 30 Settembre. L'area contiene documenti utili per una corretta lettura dei report. Per ogni Dipartimento è scaricabile una cartella compressa che contiene:

a) Report .pdf con le elaborazioni di tutte le UD con almeno 5 questionari (del gruppo A o B) relativi ad attività

didattiche erogate dal Dipartimento. In breve, è l'insieme dei report delle UD erogate dal Dipartimento (anche per studenti di CdS non erogati dal dipartimento) che vengono forniti ai singoli docenti.

b) Report .pdf con le elaborazioni aggregate del punto precedente per CdS di iscrizione degli studenti (anche se il CdS non è erogato dal dipartimento). Gli studenti Erasmus incoming sono assegnati ad un CdS fittizio della categoria VO&A (Vecchio Ordinamento ed Altro). Si noti come per i CdS che condividono attività didattiche di più dipartimenti non viene prodotto un report unico, ma uno per ciascun dipartimento.

c) Report .pdf con le elaborazioni per ciascuna attività didattica erogata dal Dipartimento, ottenuto aggregando tutte le UD di quella attività, indipendentemente dal CdS di iscrizione degli studenti, con elaborazioni aggregate per tutto il Dipartimento.

d) Report .pdf con le elaborazioni dei questionari di valutazione delle strutture e dei servizi per i CdS erogati dal Dipartimento e per l'intero Dipartimento, e stratificando i rispondenti rispetto al numero di strutture utilizzate (una oppure più d'una, mentre le risposte degli studenti che dichiarano di non aver utilizzato strutture non sono considerate).

Infine, sulla pagine web (<https://www.unipi.it/index.php/organi-dell-ateneo/itemlist/category/749-indagini-statistiche>) del Presidio della Qualità sono resi disponibili le indagini statistiche annuali condotte da AlmaLaurea:

e) Report .pdf con il profilo e l'opinione dei laureandi.

Tali indagini sono anche pubblicate sul sito di AlmaLaurea <http://www.almalaurea.it/universita/profilo> con la possibilità di ottenere report con confronti in un insieme collettivo (es., corsi di studio della stessa classe).

**Pubblicizzazione dei risultati.** Sul sito di Ateneo, in particolare nelle pagine di presentazione dell'offerta didattica (<https://www.unipi.it/index.php/lauree>), sono pubblicati i report di cui al punto b) con le elaborazioni complessive di ciascun CdS (ma per il solo dipartimento di erogazione del CdS) e una elaborazione grafica dei report di cui al punto e) fornita direttamente dal sito di AlmaLaurea. Sullo stesso sito di AlmaLaurea sono pubblicate tutte indagini statistiche sui laureandi. Una discussione dell'opinione degli studenti e dei laureati è disponibile anche nei quadri B6 e B7 delle schede SUA dei CdS pubblicate sul sito <http://www.universitaly.it>.

**Discussione e uso dei risultati.** I risultati dei questionari non vengono utilizzati per l'incentivazione dei docenti. Tutto il complesso dei risultati dei questionari deve essere utilizzato in linea con le procedure di accreditamento ANVUR, sia all'interno del riesame annuale/periodico dei CdS che delle relazioni delle commissioni didattiche paritetiche docenti-studenti (CPDS) dei Dipartimenti. In particolare, le linee guida AVA2 prevedono che "il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente al di sotto della media, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire [...] provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti" ed inoltre che "la Relazione della CPDS, sia basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS)". Le evidenze oggettive, anche in termini di azioni correttive basate su informazioni contenute nei questionari, sono oggetto di analisi da parte del NVA, che darà conto di quanto rilevato nella propria relazione annuale. In questa sede riportiamo in Tabella 4.1 una ricognizione delle relazioni delle CPDS con indicazione dell'avvenuta analisi dei questionari della didattica, delle strutture e dei servizi, e dell'opinione dei laureandi (questo ultimo riferito all'indagine 2015, l'ultima disponibile al momento della redazione delle relazioni).

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

### **QUESTIONARIO STUDENTI DIDATTICA ===>**

**Punti di forza.** L'Ateneo ha istituzionalizzato un portale unico per la somministrazione dei questionari di valutazione della didattica e dei questionari sulle strutture e sui servizi. Si tratta dello stesso portale utilizzato per l'iscrizione agli esami da parte degli studenti agli esami e per l'accesso alle liste degli iscritti da parte dei docenti. I docenti hanno anche accesso ai report con i risultati aggregati dei questionari dei propri insegnamenti preparati dal Presidio della Qualità al termine delle rilevazioni. Tali report, integrati da aggregazioni a livello di Corso di Studio e di Dipartimento, sono anche resi disponibili ai CdS e alle CPDS dei Dipartimenti. Nelle loro relazioni, le CPDS hanno complessivamente tenuto in considerazione i risultati dei questionari di valutazione della didattica. Nel merito dei

questionari di valutazione della didattica, le medie per CdS sono distribuite in modo compatto, senza evidenziare situazioni di criticità, e con il 50% dei CdS che registra una media di 3 o superiore su una scala da 1 a 4 per ben 11 delle 13 domande. Il valore massimo è raggiunto sulla B5, riguardo al rispetto degli orari di lezione, ma i dati più confortanti sono quelli relativi alla B6 e B7 (il docente stimola l'interesse verso la disciplina; espone gli argomenti in modo chiaro) che indicano un generale gradimento dell'efficacia dei docenti nello svolgimento delle lezioni. Non meno positiva la valutazione delle attività integrative. Buona anche l'assenza di carenze strutturali dichiarate tali da risultare ostative alla frequenza (la domanda sull'adeguatezza generale delle aule didattiche contenute nel questionario strutture-servizi ha una media vicina a 3). Le medie per attività didattiche sono meno compatte, ma anche in questo caso il 50% delle attività registra valutazioni medie superiori a 3 in quasi tutte le domande.

*Punti di debolezza.* Sul fronte dei questionari della valutazione della didattica, si rileva come il 30,1% delle UD non risulti valutato dagli stessi studenti del CdS che eroga l'insegnamento. Circa la metà di queste hanno tra 1 e 4 questionari e non raggiungono quindi la soglia minima. L'altra metà perché ha zero questionari. Questi dati richiedono un approfondimento da parte del Presidio della Qualità e dei Presidenti di CdS per comprendere le cause della mancata valutazione delle UD. Alcune CPDS hanno rilevato, in particolare, la mancata osservanza dell'obbligo di iscrizione degli studenti agli appelli di alcune UD. Sul fronte dei questionari della valutazione delle strutture e dei servizi, attivati nell'A.A. 2015/16, questi risultano essere stati presi in considerazione solo da un numero ridotto di CPDS di Dipartimento. Si noti che tali questionari sono rilevanti proprio a livello del Dipartimento (e non dei CdS) che ha responsabilità di gestione delle strutture e dei servizi.

#### QUESTIONARIO LAUREANDI ===>

Infine, con riferimento ai questionari dei laureandi, solo la metà delle CPDS ne hanno tenuto conto nella loro relazione, confinando evidentemente l'analisi a livello di rapporto di riesame dei CdS.

## 6. Ulteriori osservazioni

*Riepiloghiamo in questa sezione alcune considerazioni e raccomandazioni su ambiti di miglioramento e di trasparenza.*  
QUESTIONARI STUDENTI ===>

Le CPDS ed i singoli CdS dovrebbero approfondire con analisi specifiche i motivi per cui alcuni CdS hanno risposte medie inferiori a 2,5 nelle domande L1 (frequenza) e B2 (carico di studio), e per cui alcune UD hanno risposte medie inferiori a 2,5. Il numero di tali UD è, a livello di Ateneo, contenuto ma non trascurabile: L1: 14,9%; B1: 7,6%; B2: 19,2%; B3: 6,8%; B6: 5,9%; B7: 6,0%. Per quanto concerne l'eventuale scarsa frequenza alle lezioni, la ragione principale viene individuata in "motivi diversi da quelli elencati", la seconda per rilevanza – su cui riflettere – è quella riguardante la contemporaneità con altri insegnamenti.

*Reportistica.* La reportistica per l'analisi da parte di CdS, CPDS e NVA dei questionari di valutazione della didattica e di quelli di strutture e servizi è prodotta in formato .PDF, con prospettive di analisi predefinite. A richiesta delle strutture possono essere fatte elaborazioni aggiuntive ad hoc. Potrebbero essere immediatamente più flessibili analisi multidimensionali (es., tabelle/grafici pivot), di distribuzioni (es., istogrammi come nelle Figure 3.1.8 e 3.1.9) e di serie storiche. Inoltre, si fa presente come per i CdS con attività didattiche condivise su più dipartimenti non viene prodotto un report complessivo, ma uno per ciascun dipartimento. Al fine di favorire l'analisi complessiva del CdS, dovrebbe essere introdotto un report complessivo a livello di CdS.

*Rilevazione e uso questionari su strutture e servizi.* La procedura di rilevazione dei questionari delle strutture e dei servizi è nel suo primo anno di avvio. Non tutte le CPDS (vedi Tabella 4.1) hanno preso in considerazione i dati. Si raccomanda di ricordare alle CPDS la disponibilità della reportistica per l'analisi. Si richiede altresì alle CPDS di considerare le correlazioni tra i questionari di valutazione della didattica e delle strutture e servizi, in particolare circa l'impatto di aule, orari e laboratori sulla didattica.

*Relazioni CdS, Dipartimenti, CPDS. Un'analisi a livelli di aggregazione più specifici (Dipartimento, CdS e UD) è ovviamente quella più indicata per focalizzare informazioni utili per eventuali azioni di correzione o miglioramento, parimenti potrebbe essere valido analizzare i dati in serie storica. Questi compiti sono ripartiti in primis tra CPDS e Nucleo, infatti, ai sensi dell'art 13 D.lgs. 19/2012 le proposte contenute nelle relazioni che le CPDs devono inviare al NdV entro il 31 dicembre di ogni anno, sono definite – oltre che conseguentemente all'attività di monitoraggio degli indicatori di competenza – anche “sulla base di questionari o interviste agli studenti”. Il NVA sta analizzando queste relazioni e darà conto di quanto proposto nei punti della relazione relativi alla gestione della AQ. In questa logica il NVA rinnova l'invito ai Dipartimenti ed ai CdS a valutare con la massima attenzione i dati del questionario studenti, chiedendo – in linea con quanto fatto dal Presidio – che si predisponga una documentazione adeguata delle considerazioni svolte (es. verbale di seduta del Consiglio di Dipartimento o CdS), con la deliberazione in merito alle modalità di pubblicizzazione dei risultati, comprensiva delle motivazioni della scelta effettuata.*

*Uso del campo a testo libero. Una breve riflessione conclusiva deve essere fatta anche sull'utilizzo da parte degli studenti del campo a testo libero, compilato in circa il 4,5% del totale dei questionari di valutazione della didattica (con un massimo per il Dipartimento di Fisica, 8,5%, ed il minimo in quello di Economia e Management, 2,9%). Questa opportunità di interazione “più personalizzata” appare al NVA utile, se particolarmente considerata a livello di analisi per singola UD, dove può essere per gli studenti l'occasione di esprimere al docente esigenze, altrimenti non facilmente evidenziabili con le risposte alle domande standard. Il Presidio potrebbe considerare di estenderla ai questionari di valutazione delle strutture e dei servizi.*

*Pubblicizzazione dei risultati. Il NVA rileva, accanto alla positiva iniziativa del Presidio in merito alla diffusione dei risultati singoli ai docenti, una situazione molto varia relativamente alla pubblicizzazione dei risultati presso gli studenti. A questo proposito nelle precedenti relazioni del NVA si è più volte segnalato ai competenti organi l'utilità di definire un indirizzo di Ateneo.*

*Linee guida AVA2. Si chiede al Presidio della Qualità di formalizzare la politica di implementazione delle nuove linee guida AVA2 riguardo al seguente punto concernente i questionari di valutazione della didattica:  
Tempistica: la somministrazione dei questionari agli studenti degli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale (tipologie a e b) deve avvenire preferibilmente fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento: a tale fine si dovrà prevedere almeno un momento del corso dedicato alla compilazione in aula, possibilmente nella modalità on line, su supporto mobile (smartphone o tablet). Dopo la compilazione in aula, gli Atenei devono assicurare una seconda possibilità di compilazione on line, che dovrà avere termine entro la fine della prima sessione di esami prevista.*

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

#### **Parte secondo le Linee Guida 2017**

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

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

### 3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

### 4. Qualità della ricerca dipartimentale

#### 4-Qualità della ricerca dipartimentale

*Considerato che il processo di ridefinizione dell'intera SUA-RD da parte dell'ANVUR è in corso, e che conseguentemente la presente sezione della relazione è ancora facoltativa, il NdV intende qui solo riassumere alcuni degli aspetti che ritiene particolarmente significativi dell'attività dell'Università di Pisa nella ricerca e nel trasferimento tecnologico, sia a livello centrale che dipartimentale.*

*L'ateneo ha definito politiche e obiettivi strategici della ricerca rispettivamente nei documenti di "Politica della qualità della ricerca" approvate nel Gennaio 2015 in coerenza con le Politiche della Qualità dell'Ateneo, stabilite nel 2013, e nel "Piano integrato 2016-18". A livello dipartimentale, invece, non sono ancora definiti e sistematicamente deliberati documenti di indirizzo e piani strategici. Indicazioni possono essere rintracciate nelle schede SUA-RD, che però si fermano al 2013 per la ricerca e al 2014 per la terza missione e, quindi, non necessariamente riflettono le politiche e gli obiettivi definiti a livello centrale. Come evidenziato dal Presidio della Qualità nella sua relazione annuale "... molti Dipartimenti non si sono dotati di adeguate Politiche della Qualità della Ricerca, da inserire nelle schede SUA-RD. [...] E' opportuno che la definizione degli obiettivi e delle politiche dei singoli Dipartimenti possa avvenire nell'ambito di un quadro organico e condiviso, anche previo aggiornamento dei documenti strategici da parte della nuova governance dell'Ateneo." Si noti come la governance del nuovo mandato rettorale investa sensibilmente sugli aspetti di ricerca includendo 3 prorettori per la ricerca (in ambito "europeo e internazionale", in ambito "nazionale", e per la "ricerca applicata e il trasferimento tecnologico"), uno specifico delegato "per gli spin-off" ed un prorettore per i "rapporti con gli enti del territorio". Il NdV auspica una politica unitaria coordini le varie attività.*

*Il NdV osserva che nell'anno 2016 sono continuate azioni di sostegno alla ricerca di particolare rilevanza. Citiamo in continuità con gli anni precedenti i finanziamenti dedicati alle Grandi Attrezzature (per circa 1.600.000 euro), e quelli dedicati ai PRA (progetti di ricerca di ateneo, per circa 3.260.000 euro). Il totale di finanziamenti per la ricerca stanziati nel 2016 dall'ateneo sul proprio bilancio ammonta quindi, considerando anche i fondi di ateneo assegnati individualmente tramite valutazione dell'attività di ricerca dei singoli effettuata dalle Commissioni Scientifiche di area, a 8,7 milioni di euro (+25% rispetto al 2015). A questi si aggiungono 100.000 euro per l'organizzazione di eventi scientifici e per la pubblicazione di atti di convegni, assegnati su domanda dei docenti dalla commissione ricerca e internazionalizzazione. A livello internazionale, infine, citiamo inoltre la collaborazione con il MIT per il finanziamento di Seed Projects (6 progetti finanziati nel 2016 per circa 50.000 euro).*

*Le principali fonti esterne di finanziamento della ricerca nel 2016 sono state: il programma UE Horizon 2020 (15 progetti finanziati nel 2016 per circa 5.630.000 euro), finanziamenti da fondazioni bancarie (circa 160.000 euro), ed il programma PRIN 2015 del MIUR (37 progetti finanziati per circa 1.550.000 euro). Nella direzione di migliorare le fonti esterne di finanziamento, il nuovo mandato rettorale ha avviato ad inizio 2017 il bando BIHO (Bando Incentivi di ateneo*

proposte HOrizon) per incentivare le proposte di progetto a bandi H2020 attraverso il finanziamento di meeting preparatori e fondi assegnati ai coordinatori di progetti che hanno superato le soglie minime dei bandi (sia che siano stati finanziati sia che non lo siano stati). È stata inoltre rafforzata l'attività di informazione ai ricercatori attraverso l'istituzione di una newsletter mensile, ed è proseguita l'attività di comunicazione e promozione con l'edizione 2016 di BRIGHT Notte dei Ricercatori in Toscana.

A fine 2016-inizio 2017 sono stati resi noti i risultati della VQR 2011-14. Nell'analisi dell'Università di Pisa, si rileva una valutazione media delle aree scientifiche sensibilmente superiore alla media nazionale di area, con anche una frazione di prodotti eccellenti ed elevati superiore alla media di area. In alcune aree e per gli indicatori sulle figure in formazione e sui finanziamenti da bandi competitivi l'Università di Pisa compare nell'ultimo quartile della distribuzione. Riguardo la valutazione dei dipartimenti, si nota una ampia variabilità degli indicatori di valutazione dei prodotti relativamente all'area scientifica di appartenenza. Si nota, infine, come 10 dipartimenti (il 50% del totale) siano rientrati tra i 180 dipartimenti di eccellenza individuati dal MIUR nel maggio 2017 sulla base dell'indicatore standardizzato di performance.

La Terza Missione è definita come la propensione delle istituzioni all'apertura verso il contesto socio-economico, esercitata mediante la valorizzazione e il trasferimento delle conoscenze. I due macroambiti della terza missione sono la valorizzazione economica della ricerca e la produzione di beni pubblici per la società.

Il NdV osserva che l'attività di la valorizzazione economica ed il trasferimento tecnologico sono ben sostenuti in continuità con il passato (come anche evidenziato dal rapporto VQR 2011-14) e supportati da strutture organizzative specifiche e da un network di contatti. A fine 2016 risulta un portafoglio brevetti di 99 domande nazionali (con 87 brevetti rilasciati), 11 domande USA (con 7 brevetti), 17 domande EU (con 9 brevetti). Sono inoltre 35 le aziende che portano il marchio "Azienda spin-off dell'Università di Pisa". Continua con successo il programma formativo PhD+ per promuovere e incoraggiare lo spirito imprenditoriale e di innovazione, con la recente estensione del modello PhD+ a livello internazionale. I rapporti con gli enti del territorio per attività di terza missione (Comune di Pisa, Comune di Livorno, Provincia, CCIAA, Poli e distretti tecnologici, Azienda Ospedaliera, Scuola Normale Superiore, Scuola S. Anna, CNR) sono stati ravvivati nell'ultimo periodo con il rinnovo di convenzioni, come ad esempio quella con il Comune di Pisa del Patto attuativo del Protocollo ANCI – CRUI, finalizzato alla collaborazione per la realizzazione di obiettivi comuni.

Il rapporto VQR 2011-14 osserva la completa assenza di attività non finalizzate alla valorizzazione economica, citando solo i quattro poli museali di ateneo. Il NdV evidenzia che sono diverse le iniziative recenti in questo macroambito: la riqualificazione dell'area della città denominata "Cittadella Galileiana"; le rinnovate attività della casa editrice di Ateneo; molteplici iniziative culturali e divulgative, tra cui l'Internet Festival, BRIGHT la Notte dei Ricercatori, e nel 2017 il Festival della Robotica. Il NdV osserva che le schede della terza missione preparate dai dipartimenti non hanno evidenziato con sufficiente chiarezza queste iniziative, e raccomanda ai dipartimenti ed al Presidio della Qualità di dare maggiore attenzione a questi aspetti. Rimangono migliorabili gli altri punti evidenziati dalla VQR: valorizzazione beni culturali, public engagement a livello dipartimentale (mentre sono giudicate di ottima qualità a livello di Ateneo), orientamento alla formazione continua (in particolare in area medica). In questa direzione, il piano strategico di ateneo prevede obiettivi per la valorizzazione del patrimonio immobiliare e museale, e per l'ampliamento dei servizi dell'area bibliotecaria.

Complessivamente il NdV sottolinea molto positivamente il grande impegno finanziario ed organizzativo che l'ateneo ha deciso di affrontare nel 2016 per la ricerca. Più in generale, invita l'ateneo ed i singoli dipartimenti ad avviare un processo di analisi conseguente i risultati della VQR 2011-14 con azioni mirate a ridurre la variabilità delle valutazioni dei dipartimenti sulla ricerca e sulla terza missione. Sottolinea la necessità di definire a livello di ogni singolo dipartimento un sistema di politiche, di obiettivi e di monitoraggio delle iniziative prodotte, in particolare di quelle di terza missione, le quali sono state svolte in modo non coordinato con politiche ed obiettivi ed azioni a livello di ateneo ed in ogni caso in modo non sufficientemente documentato. Rinnova l'osservazione puntuale contenuta nella relazione 2015 relativamente all'assenza di referees esterni nella valutazione dei progetti PRA. L'osservazione sulle modalità di valutazione dei ricercatori è invece stata recepita con l'emanazione delle "Linee guida sulla valutazione dei prodotti della ricerca per l'attribuzione del rating e l'assegnazione dei fondi di ateneo".

## Sezione: 2. Valutazione della performance

### Valutazione della performance

#### *0-Considerazioni iniziali e di metodo*

*Il NdV dell'università di Pisa, nella sua attuale composizione, si è insediato a marzo 2017. Una delle prime attività svolte è stata quella di acquisire le informazioni utili sulle attività di valutazione, svolte nel precedente mandato, comprese quelle sulle modalità utilizzate per i monitoraggi in itinere delle attività.*

*Il presente report utilizza pertanto, prioritariamente, come fonti informative i 2 Piani integrati, relativi agli anni 2016-18 e 2017-19, l'ultima Relazione sulla performance validata dal precedente NdV (anno 2015), la relazione 2016 del Responsabile per la prevenzione della corruzione, nonché i dati estraibili dall'applicativo di ateneo – Mobi (monitoraggio obiettivi) - per la gestione del sistema annuale degli obiettivi operativi (pianificazioni iniziali, rendicontazioni intermedie e finali). Ovviamente è stata presa visione delle precedenti relazioni in tema prodotte dal NdV, nelle sue funzioni di OIV.*

*Informazioni su altri aspetti non verificabili documentalmente (la stesura della Relazione sulla performance 2016 è ancora in itinere) sono state acquisite direttamente dagli Uffici competenti.*

*Negli anni passati, e fino al 2017-19, per il Piano integrato non c'è stata una formale richiesta preventiva di parere al NVA; ciò non toglie che la quasi totalità delle osservazioni fatte in più occasioni dall'Organo (es. in sede di validazione delle Relazioni sulla performance) siano state considerate. Quindi il ruolo del NVA, seppur in queste forme "non dirette" è stato negli scorsi anni di rilevanza sostanziale, per le questioni di metodo, (es. trasparente e verificabile progettazione e relativi indicatori) e di qualità generale del processo programmatico.*

*Ciò è percepibile dalla lettura comparata dei 2 ultimi Piani Integrati, dove emerge in particolare un'attenzione crescente al coordinamento dei molteplici aspetti della pianificazione strategico-operativa d'ateneo vs. quella nazionale.*

*Tanto premesso, questo NdV, analogamente al precedente, ritiene di procedere con un approccio valutativo rigoroso, ma che al contempo possa facilitare, per tutte le iniziative di miglioramento dei processi oggetto di osservazione, la leggibilità ed applicabilità a tutti i livelli.*

#### **RISCONTRI SULLA GESTIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE 2016**

##### *1-Lo stato di integrazione delle pianificazioni*

*La situazione, suddividendo per le varie aree di interfaccia, è così caratterizzabile:*

*a) il sistema degli obiettivi strategici appare sufficientemente integrato (anche tenendo conto della programmazione triennale MIUR) con la pianificazione operativa annuale, mediante la declinazione diretta degli obiettivi strategici (STR) in operativi annuali (OPN); gli STR del Piano Integrato (PI) 17-19 sono discretamente numerosi (52): si potrebbe tentare una sistematizzazione più sintetica, ma senza creare proposizioni troppo generiche, viste le dimensioni e la complessità di un ateneo generalista come quello pisano;*

*b) l'integrazione della prospettiva economico-finanziaria vs. sistema performance è in itinere; aree macro di possibile miglioramento/sistematizzazione sono quelle del coordinamento temporale dei principali momenti di indirizzo e decisionali, mentre a livello micro è importante l'attribuzione dei costi a tutti gli obiettivi operativi;*

*c) il Piano 2016-18 è stato per l'Ateneo di Pisa il primo che ha proceduto all'integrazione tra le dimensioni della performance, della prevenzione della corruzione e della trasparenza. Nella sua redazione si sono dovute affrontare le problematiche derivanti dal fatto che i relativi sistemi erano stati concepiti, e si erano sviluppati, parallelamente.*

*L'aggancio al sistema di gestione della performance ha favorito un riesame delle attività di anticorruzione: da una visione legata al formale adempimento delle disposizioni normative cogenti ad una che coniughi il loro rispetto all'efficacia dei processi di realizzazione delle missioni istituzionali e di supporto interne all'ateneo.*

*La complessità insita nella normativa anticorruzione (e relative azioni di contrasto) si è inevitabilmente sommata alle caratteristiche di un ateneo di grandi dimensioni; ciò ha implicato per il PI 2016-18 ( anche 2017-19) un approccio graduale che affiancasse – accanto alla necessaria pianificazione delle misure di prevenzione del rischio corruttivo – un focus particolare sui metodi di contrasto e gli approcci operativi, da disseminare tra tutto il personale interessato (v. aree di rischio corruttivo), attraverso adeguate azioni formative.*

*Sulle tematiche di cui al punto c), ed in relazione a quanto emerge dai 2 PI esaminati, il NdV ritiene che sia stato corretto valorizzare la formazione a 360° del personale, anche attivando consulenza tecnica a chi ricopre ruoli di responsabilità su casi concreti; far passare il concetto che un obiettivo con pianificazione di qualità (prospettiva performance), chiara nell'attribuzione delle responsabilità/ruoli (prospettiva trasparenza), può con facilità, se non de plano, configurare anche una efficace misura anticorruzione, ed è essenziale per l'integrazione delle prospettive, evitando significativamente appesantimenti burocratici.*

*Ciò ovviamente non toglie che esistano situazioni che possano/debbono richiedere obiettivi espressamente rivolti all'attivazione di una o più misure anticorruzione.*

*La revisione dell'attuale SMVP, di cui si dirà nel seguito del presente report, dovrà tenere conto dell'integrazione delle tre prospettive, ripercorrendo le principali responsabilità, al centro e nelle strutture; il tutto associato a griglie (integrate) di verifica, in linea con quanto raccomandato da ANVUR ed ANAC.*

*Quindi il PI può essere un'occasione per sviluppare una visione organizzativa, che tenga assieme tutte le 3 prospettive in un documento unico – meglio in un momento unico di pianificazione - di cui il Piano è evidenza oggettiva.*

*Certamente è imperativo evitare di creare un documento ipertrofico o solo per "addetti ai lavori: per il lettore "laico", il cittadino o lo stakeholder (ma anche personale e studenti), c'è il rischio di "perdersi" in un documento multifunzionale, ma fatalmente più complesso di una più semplice raccolta di obiettivi operativi, annuali, declinati con risorse, tempi e beneficiari dei risultati di miglioramento.*

*Ancora una volta si puntualizza che gli atenei che riusciranno a mantenere una adeguata leggibilità (sia sostanziale che formale) della pianificazione avranno dimostrato anche una adeguata comprensione di merito delle sue ragioni fondanti. Analoga considerazione può farsi anche per il momento ex post di rendiconto, rappresentato dalla Relazione annuale sulla performance che, secondo la più recente normativa, deve costituire una operazione di reporting verso la società, quindi generalmente comprensibile.*

## *2-La conoscenza dei processi interni all'ateneo*

*Avere un quadro chiaro dell'articolazione dei processi, relativi a tutte le tipologie di strutture organizzative interne all'ateneo, è essenziale per impostare qualsiasi attività di miglioramento.*

*A livello generale l'ultima ricognizione disponibile è quella fatta per le procedure di valutazione delle Posizioni organizzative D ed EP, risalenti alla passata organizzazione (anni 2013-14).*

*Negli anni passati si sono comunque verificate anche iniziative di mappatura circoscritte, in particolare si può citare il test del modello IDEFO, per la mappatura processi del dipartimento di Scienze della Terra e Unità dottorati (2104).*

*Attualmente sono in corso sperimentazioni presso Scuola di Ingegneria e il Dipartimento di Ingegneria civile ed industriale. Nel 2016 inoltre sono state fatte alcune attività di formazione e supporto (v. pag. 46 PI 2017-19) alle strutture, in prevalente ottica anticorruzione.*

*La riorganizzazione dei servizi amministrativi e tecnici, ormai in via di completamento, è stata curata interamente dalla Direzione Generale (v. schemi 3° paragrafo), con conseguente riallocamento nelle nuove strutture (Direzioni/unità) delle attività e relative descrizioni sintetiche.*

*Una mappatura generale dei processi – a quanto consta al NdV – è da ripianificare/completare, in collaborazione tra le strutture competenti. Sarà opportuno definirla tenendo conto dell'assetto analitico dei centri di costo (COAN), per rendere più semplice, per le future pianificazioni operative, tenere sotto controllo anche il profilo dell'efficienza delle attività.*

## *3-La pianificazione ed il ruolo delle strutture decentrate*

*L'ateneo ha da tempo iniziato un percorso di potenziamento del ruolo dei Dipartimenti: l'attività si è svolta già per il PI 2016-18, a far data dagli ultimi mesi del 2015.*

*Essa si è articolata su 2 piani principali:*

*a) coinvolgimento delle strutture decentrate nel momento di pianificazione strategica (propedeutico): esso è stato fatto, in questo primo scorcio del mandato del nuovo rettore, sostanzialmente tenendo conto, negli aggiornamenti al*

complesso degli STR del PI 2017-19, degli obiettivi indicati dai Dipartimenti all'interno della SUA-RD;

b) la declinazione operativa per le strutture dipartimentali si è articolata nelle due sottocategorie di:

- partecipazione ad obiettivi coordinati dal centro (v. AVA)
- possibilità di inserire autonomamente in MOBI pianificazioni studiate direttamente dai singoli Dipartimenti (OPN, OPC, e OPA), in base ad esigenze emerse internamente.

#### 4-Qualità degli obiettivi di performance organizzativa inseriti nei Piani

La performance organizzativa (PO) emerge da un mix di informazioni, provenienti da:

- a) le Relazioni sulla gestione, fatte dai singoli Dirigenti per il Bilancio consuntivo annuale (senza peraltro ancora seguire un modello strutturato di autovalutazione valido per tutti);
- b) l'analisi dell'andamento degli obiettivi operativi di performance, a partire da quelli collegati più strettamente (OPN) ad uno strategico.

Altre macro-categorizzazioni degli obiettivi operativi, direttamente vocate a delineare i profili di performance organizzativa, non appaiono ancora utilizzate a regime, salvo il fatto che per il 2016 si è iniziato a chiedere ai responsabili se le pianificazioni progetto si riferissero a miglioramenti incrementali dell'esistente o a riprogettazioni (campo MOBi "descrizione obiettivo e motivazioni").

Il NdV ritiene quindi che nel SMVP necessiti inserire un paragrafo di aggiornamento, che definisca in modo chiaro le caratteristiche e il modus operandi, per misurare e valutare annualmente la performance organizzativa complessiva (cioè riferita a tutte le attività/processi) propria di ogni struttura (v. anche sopra "mappatura processi"). La questione si collega poi all'opportunità di definire meglio cosa deve intendersi per obiettivo individuale vs. obiettivo di struttura.

Il NdV nota poi una tendenza alla moltiplicazione degli obiettivi strategici, come già detto, da tenere sotto controllo; il pool di quelli operativi – anch'essi numerosi - è sempre intorno alle 200 unità, di cui circa la metà OPN. Anche qui un'operazione di sintesi appare possibile ed opportuna. Gestire una complessità non necessaria, può rendere problematici quei processi di miglioramento, che sono meglio raggiungibili con un più limitato numero di iniziative di maggior massa critica.

Anno 2014 Anno 2015 Anno 2016

OPN 80 106 94

OPC 45 42 17

OPA 61 61 97

T-OPER 186 209 208

STR 16 32 34

OPN/STR 5,0 3,3 2,8

Quanto di cui sopra tenendo conto delle recenti modifiche al DLgs 150/2009, in special modo il nuovo art. 5.

#### 5- Qualità degli sistemi di valutazione della performance individuale

Attualmente la scheda singola riporta solamente 2 dimensioni valutative (che pesano in maniera % differenziata in ragione della qualifica del singolo):

- percentuale media (semplice) di raggiungimento degli obiettivi/fasi operativi cui si è partecipato nell'anno (oggettiva)
- valutazione di una serie di comportamenti organizzativi tenuti dal singolo (fatta dal Dirigente della struttura di afferenza organizzativa al 31/12 dell'anno)

Anche in ragione delle modifiche al DLgs cit., nell'aggiornamento del SMVP è necessario identificare più chiaramente come e quanto la performance complessiva della struttura – da identificare con chiarezza (v. sopra) – nella quale si è inseriti organicamente ridondi sulla valutazione di quella del singolo dipendente.

#### 6- Qualità degli indicatori utilizzati per la misurazione dei diversi tipi di obiettivi e dei target definiti

Come risulta anche dalla Relazione sulla performance 2015, un fronte sul quale continuare a lavorare, in primis con i responsabili di obiettivo, è quello di rendere pienamente coerenti nelle singole schede di progetto la situazione di partenza (SI), indicatore/i scelti, situazione finale attesa (SF).

Da una lettura di un campione delle pianificazioni degli obiettivi operativi 2015 e 2016, la situazione dell'analisi dello stato di partenza (SI) vs. la situazione finale (SF) desiderata a fine progetto, appare caratterizzata da livelli di

approfondimento piuttosto diversificati. Ovviamente dove non è chiaro il gap da colmare risulta impossibile anche identificare una accettabile metrica di misurazione del risultato (=SF- SI).

Tanto premesso, gli indicatori scelti, che devono concorrere inscindibilmente alla pianificazione degli obiettivi, sono ancora quasi del tutto legati all'efficacia, nel senso della capacità di svolgere effettivamente e con rispetto dei relativi tempi i vari step di progetto pianificati. Ove è possibile si inseriscono riferimenti numerici, anche legati agli impatti delle varie fasi di attività, rendendo migliore la verificabilità dell'autovalutazione fatta dai responsabili delle % di risultato.

E' altresì importante l'identificazione per ciascun obiettivo, di indicatori che possano fungere da basi di benchmark con altre realtà universitarie: questo passaggio appare ancora da implementare, anche in considerazione del focus mediamente circoscritto e cablato sui singoli obiettivi operativi dei relativi indicatori. La riflessione è quindi da sviluppare, in linea con le considerazioni presenti a pag. 23 delle LG 2015 ANVUR.

Anche questa situazione va gestita in aggiornamento del SMVP, magari iniziando dall'identificazione di indicatori correlabili agli obiettivi strategici, o comunque riportabili ad opzioni generali della performance universitaria.

Utile, se non necessaria, la previsione nel SMVP della necessità di scelta formale da parte dell'Amministrazione di un modello di autovalutazione, anche iniziando con una versione semplificata, ma che permetta di identificare in modo trasparente i punti di forza e punti di debolezza di performance organizzativa.

7- Livello di partecipazione dei dipendenti e di altri stakeholder (indagini di contesto o simili);

Anche qui si possono identificare 2 approcci:

a) livello formale: l'Ateneo ha posto in essere tutte le azioni per una partecipazione sostanzialmente completa (2014 e maggiormente 2015 e 2016) del PTA ad almeno una fase di un obiettivo operativo;

b) livello sostanziale: è necessario aumentare la consapevolezza che le possibilità di crescita professionale personale sono coniugate al valore aggiunto per l'organizzazione, di una buona gestione per processi/obiettivi, questa consapevolezza è ancora scarsa, come risulta dall'unica edizione (parziale perché manca la parte di valutazione del superiore gerarchico) del questionario sul benessere organizzativo, somministrato al personale tecnico amministrativo dal NdV, in collaborazione con il CUG e le Direzioni Generale e del Personale.

8- Impatto del feedback sulla pianificazione della performance 2017-19

L'università di Pisa è tra quelle che riceveranno il feedback sul Piano 2017-19. Il NdV ha comunque esaminato i documenti ANVUR disponibili per altri atenei; da essi risulta una situazione che vede l'Università di Pisa possedere alcuni punti di forza e condividere criticità per lo più comuni agli altri atenei. Tra le altre, si riportano di seguito una serie iniziale di aree di attenzione, che sono comuni anche ad altri atenei:

- aumentare la leggibilità dei testi (sintesi, non uso di acronimi tecnici...);
- aggiornamento SMVP e previsione espressa di indicatori non solo qualitativi;
- obiettivi del direttore generale
- obiettivi non riferiti ad attività ordinarie
- integrazione della progettazione strategica con quella economica e sostenibilità degli obiettivi
- coinvolgimento del personale nella programmazione e negli obiettivi
- indagini sul benessere organizzativo a periodicità costante

#### INFORMAZIONI SULLA DEFINIZIONE IN CORSO D'OPERA DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2016

9-Il processo di valutazione degli obiettivi del PI 2016-18

La rendicontazione degli obiettivi 2016 è terminata ad opera dei Responsabili nei primi mesi del 2017, i passi successivi previsti dal sistema di valutazione e gli attori interessati sono i seguenti:

- a) Dirigente di riferimento (si intendono anche i Direttori delle strutture Dipartimentali etc) di ogni obiettivo: analisi della rendicontazione e dell'autovalutazione della percentuale di risultato fatta dal Responsabile dell'obiettivo;
- b) Dirigente di riferimento di ogni obiettivo: approvazione della rendicontazione /richiesta di modifica di una o più informazioni a consuntivo; sintetica motivazione della decisione di approvazione/non approvazione;
- c) Direzione generale: tabellazione di tutti gli obiettivi operativi 2016 con le loro principali caratteristiche (in primis

correlazione con uno strategico) ed analisi generale (on desk) delle rendicontazioni, sotto i profili di:

- chiarezza dell'obiettivo e della motivazione (di miglioramento, innovazione, identificazione dei processi interessati e dei relativi clienti);
- coerenza tra situazione finale attesa – indicatore di risultato – situazione finale effettivamente realizzata e autovalutazione della % di raggiungimento target;
- qualità del/degli indicatori scelti (loro capacità di misurare in modo trasparente e verificabile il percorso fatto);
- individuazione della correlazione tra gli obiettivi operativi 2016 ed una delle misure anticorruzione previste dal piano – analisi puntuale di ev. OBI direttamente volti a porre in essere misure anticorruzione;
- Presenza di informazioni adeguate sui costi sostenuti;
- Adeguatezza della motivazione di commento del Dirigente di riferimento per l'approvazione della rendicontazione finale

d) Direzione generale: eventuale audit al gruppo di lavoro, nel caso di progetti la cui rendicontazione non raggiunga un livello minimo di verificabilità;

e) Direzione generale: lettura congiunta delle informazioni in uscita dai punti precedenti con le relazioni sulla gestione 2016 dei singoli Dirigenti, al fine di aggregare valutazioni su specifici punti di performance organizzativa.

#### 10- Capacità di verifica delle autovalutazioni da parte degli uffici

Le autovalutazioni di risultato sono verificabili in modo nettamente differenziato, con stretta correlazione alla chiara o meno identificazione nel singolo obiettivo, del gap tra SI e SF, unita alla maggiore o minore efficacia rappresentativa del/degli indicatori scelti.

Se le condizioni precedenti sono positivamente verificate il quadro permette verifiche agevoli; nel caso opposto anche un audit dedicato può aver difficoltà a chiarire il percorso compiuto.

Punto da curare con attenzione è anche quello della rendicontazione intermedia, che aiuta a porre in essere attività di verifica in itinere, che, anche se impegnano risorse, poi meglio permettono lo svolgimento di quelle finali.

11-Presenza di elementi di contesto (esogeni ed endogeni) che sono mutati rispetto a quando fu redatto il Piano 2016-18 e che ne hanno influenzato il processo di implementazione e/o comportato la rimodulazione di obiettivi e target

Le logiche di attuazione del Piano 2017-19 hanno dovuto necessariamente tenere conto dei cambiamenti istituzionali che hanno interessato l'ateneo con l'avvio dell'anno accademico 2016/2017. In primo luogo la ridefinizione del sistema di governance, con l'inizio del nuovo mandato rettorale, unitamente alla composizione della nuova squadra di governo, con naturali ed inevitabili riflessi nelle interazioni tra strategie e politiche di breve-medio periodo. Altro elemento di rilevante novità è stato il totale avvicendamento dall'1.11.2016 dei Direttori dei Dipartimenti, Centri e Presidenti di Sistemi.

Il NdV si riserva di considerare con la dovuta attenzione che conseguenze avrà quanto appena notato sulla strutturazione ed obiettivi dei prossimi PI, partendo dalla comparazione con l'attuale.

Tecnicamente si rileva che, nel 2016 pochissimi obiettivi operativi hanno comunque necessitato di rimodulazioni, mentre è stato rivisitato in modo significativo l'elenco di quelli strategici, seppur mantenendosene in sostanza la maggior parte ed aggiungendone di nuovi.

#### 12- Considerazione dei risultati di performance conseguiti l'anno precedente

La relazione sulla performance anno 2016 è in fase di elaborazione per cui allo stato il nucleo non dispone di tutti gli elementi informativi necessari per poter esprimere compiutamente una valutazione sul punto.

Quello che tuttavia emerge dai documenti programmatori e dalle relazioni a consuntivo sinora adottate è uno sforzo di continuità e coerenza – pur con le rilevate difficoltà negli sfasamenti temporali tra i diversi livelli di programmazione - con quelle che sono le linee di indirizzo ministeriali, che si riflette poi in una continuità e coerenza nelle politiche programmatiche (obiettivi strategici) e relativa declinazione in obiettivi operativi. Ne è conferma il fatto che settori come il potenziamento dell'internazionalizzazione, il miglioramento dei servizi agli studenti, la realizzazione di servizi integrati per i quali l'ateneo ha concorso, con risultati più che soddisfacenti nell'ambito della programmazione 2013-2015, continuano ad essere settori di intervento strategico anche nel PI 2017-19 (incremento dei corsi di studio internazionali, potenziamento della mobilità degli studenti, sia incoming che outgoing all'estero, attenzione al fenomeno degli abbandoni, forte impulso alla dematerializzazione dei processi amministrativi, ricorso a metodologia

didattiche innovative rispetto all'erogazione tradizionale di insegnamento, l'introduzione della figura dello studente part-time).

*13- Considerazione dei risultati di natura finanziaria (bilancio consuntivo) nella valutazione dei risultati conseguiti in termini di performance e impatto della COEP sulla gestione della performance*

*Nel 2015 si era registrato un sensibile miglioramento sul versante del coordinamento ed integrazione del ciclo della performance con il ciclo di bilancio (si iniziano ad associare budget ai vari obiettivi). Per il 2016 il processo di definizione dell'albero della performance è stato avviato a luglio, in concomitanza con l'avvio del processo di definizione del bilancio preventivo, assicurandosi un buon coordinamento temporale tra i due documenti, tant'è che a dicembre 2016 (seduta del 18 dicembre), il piano degli obiettivi operativi necessari, ancorché in corso di sistematizzazione, è stato sottoposto al CdA.*

*Sebbene il processo necessiti di perfezionamenti, per una buona percentuale degli obiettivi necessari è stata indicata una stima dei costi necessari alla realizzazione, ed indicate le voci del bilancio unico di previsione 2016 su cui gravano (23 su 63).*

*Al NdV il processo di coordinamento della pianificazione di performance e di bilancio appare quindi correttamente indirizzato, anche se ancora in corso di implementazione e sistematizzazione.*

*Questo pare emergere anche dall'attuale grado di compenetrazione tra i 2 report consuntivi: Relazione sulla performance e Rendiconto di gestione. Migliorarne il coordinamento è il possibile (e necessario) traguardo di un processo sicuramente avviato, ma ancora alle fasi iniziali (si potrebbe instaurare una prassi di reciproci rinvii; un caso di specie di es. potrebbe essere il risultato ottenuto da UNIPI in sede di verifica finale dei progetti presentati nell'ambito programmazione 2013-2015, ed il conseguente consolidamento della quota sull'FFO a partire dal 2016).*

*La questione del coordinamento di queste due "viste" emerge nella documentazione di reporting allegata al Bilancio consuntivo annuale 2016. Infatti nella Relazione sulla gestione (120 pagine) non si riscontra alcun riferimento formale al sistema degli obiettivi operativi di performance 2016. Ovviamente molte delle attività indicate in tale relazione sono state anche oggetto di obiettivi operativi, ma non se dà mai conto in questi termini, mentre l'essere in un contesto di report economico agevola una generale valutazione dei costi delle attività, che ben servirebbe (sia ex ante che ex post) anche nel sistema di performance.*

*Nella relazione sulla gestione potrebbe essere poi molto interessante una allocazione dei costi a consuntivo annuale sul pool di obiettivi strategici dell'ateneo, come identificati nel Piano integrato.*

*Questo darebbe info importanti per permettere alla Relazione sulla performance di unire prospettive di analisi di efficacia (% raggiungimento obiettivi) e di efficienza (consumo di risorse), verso la prospettiva evidenziata da ANVUR a pag. 27 delle Linee guida 2015, di Relazione sulla performance come autovalutazione d'ateneo sulla propria performance annuale.*

*14- Livello di coinvolgimento dei dipendenti (e di eventuali altri stakeholder) nel processo di autovalutazione delle strutture tecniche e amministrative*

*Il questionario sul benessere organizzativo è stato somministrato nel seconda metà del 2015 (report sui risultati su - <https://www.unipi.it/index.php/organi-dell-ateneo/item/8582-questionario-sul-benessere-organizzativo-2015>) seguendo il modello ANAC, prima parte. E' ancora sospesa la somministrazione della parte sulla valutazione del superiore gerarchico.*

*Accanto a queste indagini di più diretta pertinenza organizzativa, esistono poi altre survey coordinate a livello centrale: l'efficacia della gestione delle strutture in senso lato riverbera in modo diretto sulla soddisfazione degli utenti delle attività istituzionali: il questionario studenti, laureandi e dottori di ricerca, il questionario impieghi conseguiti a 1, 3 e 5 anni dal titolo, sono altre fonti informative rilevanti.*

*In questa ottica iniziative emergono anche a livello periferico, rinvenibili in alcune strutture Dipartimentali, Centri o Sistemi. L'approccio non appare però sistematico, ma ancora improntato alle diverse sensibilità degli organi di direzione (es incontri con settori del mondo del lavoro interessati alle professionalità in uscita dai CdS, con enti dove vengono svolti tirocini curriculari e non...).*

*Una integrazione intelligente di tutti i profili di approfondimento dell'opinione degli stakeholder può costituire un'interessante sezione del cruscotto direzionale di ateneo. La materia va poi presa in considerazione tenendo conto delle cit. modifiche al DLgs 150/2009, che sottolinea particolarmente il ruolo di verifica da parte degli stakeholder sulla performance delle pubbliche amministrazioni (v. art 14 c4 bis), di cui l'OIV deve tenere adeguatamente conto nelle sue*

valutazioni.

*Il rapporto di Bilancio sociale, redatto per la prima volta nel 2013 -*

*<https://www.unipi.it/presentazione/bilanciosociale.pdf> -, è un'iniziativa sicuramente interessante, anche a questi fini, come il Bilancio di genere ed il Piano di azioni positive.*

Documenti allegati:

- ATENEO 2017.pdf Schema strutture UNIPI 2017 [Inserito il: 30/06/2017 17:32]
- centri costo UNIPI 2017.pdf Centri di costo UNIPI 2017 [Inserito il: 30/06/2017 17:35]

## Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

### Raccomandazioni e suggerimenti

*Il Nucleo raccomanda alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di produrre relazioni che contengano analisi e raccomandazioni specifiche per i singoli Corsi di Studio. Loro riunioni periodiche, e non solo in occasione della relazione annuale, possono portare a proposte di miglioramento e a un costante monitoraggio.*

*Il Nucleo concorda con il PdQ di continuare a porre attenzione affinché si consolidi lo scambio bidirezionale delle informazioni tra l'Ateneo e le strutture periferiche, in modo da favorire la diffusione di buone pratiche e un maggior coinvolgimento nel processo di AQ. Il Nucleo raccomanda all'Ateneo di proseguire l'attività svolta per coinvolgere tutte le strutture e gli organi, così che essi possano cogliere le reali opportunità di miglioramento continuo del proprio modo di operare.*

*L'analisi degli indicatori forniti da ANVUR ha mostrato alcune aree di criticità che il Nucleo cercherà di approfondire utilizzando gli audit programmati presso alcuni Dipartimenti e CdS.*

*L'Ateneo mostra una buona attrattività verso l'esterno della regione, soprattutto nelle lauree triennali il valore del relativo indicatore è migliore di quello nazionale, ma presenta invece difficoltà sulla durata delle carriere e sul numero di laureati, in particolare laureati regolari prodotti. Va notato tuttavia come i progetti formativi, soprattutto quelli dei CdS dell'area tecnico-scientifica, sembrano ben calibrati e permettano di produrre laureati preparati per un inserimento efficace nel mondo del lavoro. Parimenti si può affermare anche per la preparazione dei laureati magistrali al fine di intraprendere il dottorato di ricerca.*

*Gli indicatori sul livello di internazionalizzazione hanno valori non omogenei, in alcuni casi inferiori alla media nazionale, ma il Nucleo ha già rilevato una particolare attenzione dell'Ateneo alle attività tese al miglioramento di questo punto.*