

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

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

In questo paragrafo vengono descritte le relazioni tra NdV e i diversi attori dell'AQ, distinguendo tra strutture centrali per l'AQ (PQ, Commissioni per la Ricerca, ecc.) e strutture decentrate (Consiglio di Corso di studio, CPDs, Gruppi di Riesame, Commissioni dipartimentali per la ricerca, ecc.).

La parte inerente i processi di AQ della ricerca sarà ulteriormente sviluppata in futuro.

Nella tabella 1 dell'allegato D vengono raccolti, per ciascuno degli organi e delle strutture citate, i dati disponibili relativi a composizione e attività svolte.

Questa sezione della relazione del NdV deve analizzare lo stato di maturazione interna dell'AQ, facendo riferimento a iniziative, politiche e strategie messe in campo a livello di ateneo. Il NdV deve valutare dunque il grado di diffusione della cultura della qualità, l'efficacia delle interazioni tra strutture centrali e periferiche, il grado di analisi e accoglimento delle evidenze emerse dalle Relazioni delle CPDs nonché delle raccomandazioni dell'ANVUR.

Inoltre il NdV verifica e stimola l'operato del Presidio e, attraverso l'analisi dei risultati del monitoraggio e delle audizioni, valuta il funzionamento complessivo del sistema AQ di ateneo, anche avvalendosi degli strumenti che ritiene più opportuni. A tal fine, sulla base dei dati raccolti e facendo riferimento agli aspetti indicati qui di seguito nei punti A), B) e C), il NdV analizza il sistema AQ a livello di ateneo.

SEZIONE 1: Il sistema AQ a livello di Ateneo

La strutturazione del Sistema AQ dell'Università di Bergamo è riportata nel Documento "Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo" del marzo 2016, nel quale vengono elencati i diversi Organi di Ateneo, Uffici e Commissioni che operano nell'ambito dell'Assicurazione Qualità sia a livello di Ateneo, sia a livello di Strutture Periferiche (Scuole, Dipartimenti e Consigli di Corso di Studio). Per ciascuno degli organi viene riportata la composizione, vengono descritti ruoli, responsabilità e modalità di funzionamento anche attraverso il richiamo di documenti di pianificazione e programmazione di ateneo.

L'operatività delle strutture del sistema AQ, già considerata adeguata nella Relazione Nuclei 2015 anche con riferimento alla dimensione e alla specializzazione dell'Ateneo nel suo complesso e alle criticità rilevate, ha manifestato un importante incremento di attività nel corso del 2015, portando, all'inizio del 2016, alla messa a punto di ulteriori elementi del Sistema di AQ sia a livello di Ateneo che a livello periferico.

Le interazioni tra NdV, PQ e organi di governo avvengono sia nel rispetto degli schemi procedurali descritti nel Documento "Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo", come evidenziato in particolare dalla "Relazione del PQ per l'anno 2015" (entrambi i documenti sono disponibili al link <http://www.unibg.it/ateneo/organi-e-organismi/presidio-della-qualita>), sia in modo informale e garantiscono un adeguato flusso di informazioni.

La media dimensione dell'Ateneo facilita infatti i contatti tra i Presidenti dei Corsi di studio e gli organi centrali di Ateneo, non solo in occasione di incontri istituzionali, rendendo efficace il processo di interazione.

Il Nucleo, nel rilevare che gli organi di governo tengono conto, in fase di attuazione delle politiche di Ateneo, delle indicazioni fornite dal PQ al fine di assicurare il processo di qualità dell'Ateneo, ha osservato nel corso del 2015 un incremento di attenzione alle problematiche della Qualità.

Allo scopo di garantire la diffusione della cultura della qualità, il PQ ha:

- preso atto delle indicazioni che il Nucleo ha fornito al PQ nella Relazione Nuclei 2015 in merito ad alcuni punti tra i quali la frequenza degli incontri con i CdS, l'analisi delle opinioni studenti, lo stato del rispetto del parametro DID, la sostenibilità dell'offerta didattica;*
- favorito l'interazione tra i diversi organi coinvolti nel processo di assicurazione della qualità;*
- promosso, nel 2015, alcuni incontri con i Presidenti dei Corsi di studio e di CPDs per coordinare e monitorare le procedure di AQ;*
- contribuito ad accrescere la consapevolezza dei Presidenti di Cds e di CPDs in merito ai ruoli e alle responsabilità di ciascuno nonché ai principali indicatori utili per l'analisi dei Corsi di studio quali elementi di supporto per il rapporto di riesame del Corso di studio previsto dal sistema AVA;*
- supportato il NdV nella preparazione e svolgimento delle audizioni dei CdS.*

Gli incontri con i CdS hanno avuto come oggetto diverse tematiche quali: la programmazione dell'attività didattica, la predisposizione della Scheda Sua-CdS, l'audizione dei CdS, il monitoraggio del processo di AQ in generale e del processo di riesame in particolare.

La nutrita partecipazione agli incontri promossi dal PQ e dal NdV testimonia la graduale acquisizione di consapevolezza della cultura della valutazione da parte dei Presidenti di Cds e di CPDs.

Compilazione Scheda SUA CdS - Il Presidio ha invitato i Presidenti dei Corsi di studio a prestare particolare cura nella formulazione dei testi da inserire nelle SUA-CdS relative ai corsi dell'a.a. 15/16 tenuto conto che le stesse vengono rese disponibili agli stakeholder attraverso il sito University e ha inviato i dati utili all'aggiornamento delle Sezioni: B4, B5, D1, D2 e D3. Il PQ ha inoltre effettuato il monitoraggio della compilazione delle schede SUA-CdS e la verifica dei contenuti.

Base Dati per il Processo di AQ - Nel corso del 2015 è stato ulteriormente rafforzato il coinvolgimento di tutti gli attori attraverso un migliore e più significativo accesso ai dati e alle informazioni e ad incontri conoscitivi di approfondimento delle caratteristiche delle informazioni disponibili. Il sito Myportal è stato ulteriormente implementato per costituire la base di riferimento sia per la programmazione didattica, sia per lo sviluppo del Sistema AQ dell'Università.

Il Nucleo di Valutazione, a tal proposito, rileva che una migliore strutturazione del MyPortal sarebbe auspicabile per una migliore fruibilità dei dati e delle informazioni.

La tempistica secondo la quale vengono rese disponibili le informazioni è stata migliorata rispetto all'anno precedente. Rimane ancora da acquisire, così come evidenziato nel corso delle audizioni 2016, la consapevolezza delle tempistiche effettivamente necessarie rispetto al contesto operativo e al consolidamento dei dati da utilizzare a supporto decisionale.

A tal proposito il Presidio della Qualità, nella riunione di settembre 2015, ha ritenuto necessario adottare una struttura omogenea per la pubblicazione sul sito delle informazioni relative ai corsi di studio, che contenga un insieme minimo di informazioni "certificate" provenienti dalla Scheda SUA CdS e dal Regolamento del Corso. Il PQ ha inoltre inviato ai Presidenti dei Corsi di Studio ed ai Responsabili di Presidio le relative indicazioni operative mettendo a disposizione in Myportal i dati necessari.

Relazioni Commissioni Paritetiche Docenti Studenti - Per quanto concerne le Relazioni annuali 2015 delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, esse sono state predisposte sulla base delle indicazioni inviate con note del 22.10.2015 e del 16.11.2015 da parte del Pro-Rettore Delegato alla Didattica. Il PQ ha effettuato un esame preliminare delle Relazioni e ha rilevato, in alcuni casi, imprecisioni e utilizzo di dati riferiti ad un campione troppo esiguo per essere rappresentativo. Pertanto il PQ ha invitato le Commissioni a verificare i dati statistici riportati, gli arrotondamenti e l'effettiva rappresentatività del campione preso in esame rispetto all'intera popolazione prima di autorizzarne il caricamento entro la scadenza fissata del 31.12.2015.

Per quanto riguarda la Relazione della Commissione paritetica del Dipartimento di Scienze umane e sociali, non impostata secondo lo schema previsto dall'allegato V del Documento ANVUR, il PQ ha invitato la Commissione paritetica ad uniformarsi per la prossima relazione, dando conto di tutte le informazioni richieste.

Riesame - Per quanto concerne la predisposizione dei Rapporti di riesame dei Corsi di studio anno 2015 il PQ, al fine di verificare il corretto svolgimento del processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio, ha effettuato l'analisi dei contenuti e la verifica dell'adeguatezza dei rapporti di riesame, con particolare riferimento ai rapporti ciclici, dando successivo mandato all'Ufficio di Supporto per il loro caricamento nella Banca Dati SUA-CdS entro la scadenza fissata.

Il Rapporto di riesame ciclico è stato richiesto ai Corsi di studio che avevano completato un ciclo di studi e a quelli interessati dalla modifica dell'ordinamento al fine di motivare adeguatamente la necessità di modifica.

Audizioni - Al fine di monitorare il processo di AQ attuato dai Corsi di studio e il grado di coinvolgimento dei diversi attori nel processo di costruzione del sistema di AQ della formazione, il Nucleo di Valutazione ha effettuato in data 15 aprile 2015 una attività di auditing interno che ha preso le mosse dalle relazioni delle Commissioni paritetiche di Dipartimento e dai Rapporti di riesame dei Corsi di studio.

A valle della prima audizione condotta sono state programmate ulteriori audizioni con i corsi di studio selezionati al fine di acquisire le informazioni relative alle seguenti dimensioni considerate dall'ANVUR nella sezione III. Qualità della formazione a livello dei CdS:

A. Coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti;

B. Miglioramento continuo nei CdS.

Sulla base dei chiarimenti pervenuti successivamente dal CONVUI l'attività di audit è stata posta in carico al Presidio della Qualità in quanto organismo deputato alla gestione del complessivo sistema di AQ di Ateneo e responsabile della verifica di primo livello.

Per la gestione degli audit dei Corsi di studio selezionati il PQ si è basato sull'esame dei documenti già disponibili (RAR, Relazione CPSD, SUA-CdS ecc) riservandosi di incontrare/intervistare i Presidenti dei corsi di studio nel caso in cui i documenti risultassero poco esaurienti. È stata inoltre adottata una griglia di valutazione, deliberata nella seduta del 30.06.2015, per la trasmissione al Nucleo di Valutazione dei risultati dell'analisi.

Progetto "Teaching Quality Program (TQP)" – Anche nel 2015 è proseguito lo sviluppo della Fase 2 del TQP che ha visto il coinvolgimento attivo di tutti gli attori del sistema di AQ fungendo anche come strumento di diffusione della cultura della qualità.

Gli obiettivi generali del Progetto TQP 2013-15 sono i seguenti:

1. perseguire elementi di equità a livello di corsi, docenti e studenti;
2. migliorare la qualità dell'offerta didattica, in un'ottica di maggiore semplicità;
3. utilizzare al meglio le strutture esistenti.

Relativamente al Teaching Quality Program Fase 2, il Presidio della Qualità ha analizzato i risultati delle elaborazioni dei dati relativi agli indicatori 4, 5 e 6 (attrattività/Regolarità degli studi, Promozione alta formazione, Soddisfazione degli studenti) ed ha proposto al Senato Accademico del 13 luglio 2015 l'assegnazione delle relative quote premiali, confermando le modalità di utilizzazione dei fondi già fissate in precedenza.

Indicatore AQ 1 - L'Ateneo stabilisce, dichiara ed effettivamente persegue adeguate politiche volte a realizzare la propria visione della qualità della formazione

AQ1.A - Accertare che sia presente una formulazione chiara ed esplicita di obiettivi concreti rapportati alla disponibilità di risorse umane e materiali, tali da garantire il raggiungimento dei risultati, documentati in modo sistematico e comprensibile al pubblico.

AQ1.A.2 Politiche per la qualità - Il Nucleo rileva che l'Ateneo ha avviato a partire dal 2013 una intensa fase di progettazione del proprio sviluppo nell'area didattica e della ricerca con il coinvolgimento di tutti gli Organi Accademici (Rettore, Direttore Generale, Prorettori, Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione) e tutte le strutture deputate (Presidio Qualità, Commissioni paritetiche docenti studenti, Consigli di Dipartimento, Consigli di corso di studio) che ha portato all'adozione del Piano strategico di sviluppo dell'Ateneo, approvato con deliberazione del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione nelle sedute rispettivamente del 15.12.14 e 16.12.14. Nel Piano strategico sono esplicitati gli obiettivi concreti di sviluppo rapportati alla disponibilità di risorse umane e materiali.

Al fine di garantire il raggiungimento dei risultati e favorire la conoscenza all'interno dell'Ateneo e presso gli stakeholder degli obiettivi e delle risorse disponibili sono state promosse altre iniziative e prodotti vari documenti tra i quali, a livello centrale, si ricordano:

- "Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo";

• “Politiche di Ateneo e Programmazione”;

L'Ateneo ha avviato come primo programma nell'ambito della Politica per la Qualità dell'Ateneo il Teaching Quality Program, un piano triennale per la qualità nella didattica approvato dagli organi accademici, che prevede meccanismi di incentivazione dei CdS.

AQ1.A.3 Responsabilità per la messa in opera - Nella sezione Qualità, quadro D di ogni scheda SUA CdS vengono indicati i soggetti responsabili della progettazione e della gestione dei CdS con i rispettivi compiti.

I soggetti responsabili delle risorse sono individuati nel Senato Accademico e nel Consiglio di Amministrazione.

I soggetti responsabili dei servizi necessari sono indicati nel documento di Ateneo “Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo” e sono in particolare a livello centrale il Servizio studenti e il servizio biblioteche e a livello di Dipartimento i singoli Presidi.

Il Presidio della Qualità monitora i processi di programmazione assicurando il coinvolgimento degli attori nei tempi adeguati per impostare la programmazione di ciascun anno accademico e applicarla in maniera completa. Tale attività è documentata nei verbali del PQ e nelle comunicazioni che vengono inviate ai Presidenti di CdS e Direttori di Dipartimento.

La partecipazione agli obiettivi di qualità di tutte le strutture è evidenziata nel documento Piano della performance 2016-2018.

AQ1.A.4 Monitoraggio delle strategie – Il monitoraggio delle strategie adottato dall'Ateneo si concretizza nelle attività svolte dai diversi soggetti coinvolti nel processo di assicurazione della qualità e descritte nei rispettivi documenti prodotti (Rapporti di Riesame ciclico prodotti dai CdS, relazione del Presidio Qualità sulle attività svolte, Relazione delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti, Relazione annuale del Nucleo di Valutazione). Le dimensioni dell'Ateneo hanno permesso in questa fase di assestamento il monitoraggio puntuale delle procedure grazie alla facilità di confronto interno informale. Il Nucleo di Valutazione trasmette la propria Relazione annuale al Rettore; da quest'anno se ne auspica l'esame in sede di Senato Accademico come strumento di verifica dell'effettiva realizzazione delle proprie strategie e supporto decisionale per eventuali azioni correttive.

AQ1.B - Accertare che siano presenti la formulazione dei risultati di apprendimento, una formulazione dei metodi atti a garantire che gli studenti conseguano i risultati di apprendimento stessi, una verifica della correlazione tra obiettivi formativi e destini professionali degli studenti.

AQ1.B.1 Domanda di formazione - I Consigli di corso di studio provvedono annualmente alla programmazione dell'offerta formativa esplicitando gli obiettivi di apprendimento e i requisiti generali per la verifica dei risultati raggiunti dagli studenti.

La correlazione tra gli obiettivi formativi e destini professionali degli studenti è verificata attraverso l'analisi delle indagini sugli sbocchi occupazionali degli studenti (Indagine Stella) e le consultazioni con gli stakeholder.

Il SA riscontra in fase di approvazione del Regolamento didattico dei singoli corsi di studio (parte didattica- Scheda SUA CdS) che ogni CdS disponga di ricognizioni della domanda di formazione esterna.

Gli esiti di tali ricognizioni vengono esaminati dal CdS e dal Dipartimento in sede di Rapporto di riesame annuale e/o ciclico.

Eventuali modifiche del piano di studi che si rendessero necessarie in base a queste ricognizioni di opportunità professionali ben definite andranno ovviamente commisurate ai vincoli delle tabelle delle classi di riferimento.

AQ1.B.2 Comunicazione degli obiettivi della formazione - L'Ateneo ha reso pubbliche nel sito istituzionale sezione Ateneo, offerta formativa, le informazioni relative agli obiettivi della formazione contenute nella sezione A della SUA-CdS, che risultano quindi facilmente accessibili.

AQ1.B.3 Efficacia dell'orientamento - L'Ateneo elabora e trasmette ai CdS il monitoraggio dell'acquisizione dei cfu da parte degli studenti e della percentuale di abbandoni, chiedendo ai Corsi di esaminarli e di valutare l'adeguatezza delle procedure di verifica delle conoscenze iniziali e dei requisiti necessari per affrontare positivamente il percorso di formazione.

AQ1.B.4 Risultati di apprendimento attesi - Il Senato Accademico approva le schede SUA CdS che contengono sia la descrizione dei risultati di apprendimento che le competenze trasversali da coltivare.

AQ1.B.5 Valutazione dell'apprendimento - L'Ateneo si accerta attraverso il lavoro delle Commissioni paritetiche che i CdS verifichino se le modalità di valutazione dell'apprendimento dichiarate siano effettivamente applicate e adatte alle caratteristiche dei risultati di apprendimento attesi e capaci di distinguere i livelli di raggiungimento di detti risultati.

Le modalità di valutazione vengono rese note agli studenti tramite i programmi d'esame stilati dai docenti sulla base delle linee guida del Presidio della Qualità.

AQ1.C - Accertare se e in quale forma l'Ateneo abbia adottato un piano di reclutamento degli studenti lavoratori o comunque con difficoltà per la frequenza e di progettazione dei percorsi formativi e di supporti correlati alle loro esigenze.

AQ1.C.1 Reclutamento - L'Ateneo di Bergamo, in ottemperanza al dettato normativo, propone a tutti gli studenti lavoratori la possibilità di un'iscrizione part time.

Con il TQP l'Ateneo ha adottato un piano di reclutamento degli studenti volto a favorire la partecipazione di studenti lavoratori e di studenti fuori sede attraverso l'organizzazione delle attività didattiche più coerente con le esigenze di mobilità e di impegni degli studenti.

Inoltre, al fine di incentivare l'iscrizione degli studenti meritevoli, l'Ateneo ha adottato il progetto “Top ten student” che consente agli studenti più meritevoli di non pagare tasse e contributi universitari.

Inoltre, la maggior parte dei corsi di laurea ha adottato l'orario facile al fine di venire incontro alle esigenze di ottimizzazione del tempo dedicato alla frequenza delle lezioni.

Infine, il Servizio Orientamento partecipa a momenti di promozione dell'offerta formativa calendarizzati in giornate non lavorative e offre la possibilità di appuntamenti in orari ulteriori rispetto a quelli di ufficio.

AQ1.C.2 Percorsi formativi - I Corsi di laurea con un più elevato tasso di studenti-lavoratori propongono le seguenti attività sperimentali: lezioni nella giornata di sabato; insegnamenti e/o attività didattiche integrative in modalità blended learning e FAD sincrona; possibilità di “curvare” i contenuti di alcuni corsi avvicinandoli alla reale esperienza degli studenti lavoratori; riconoscimento parziale o totale dell'attività lavorativa ai fini del percorso di tirocinio.

AQ1.C.3 Servizi - Tutte le biblioteche sono aperte tutti i giorni dalle 8 alle 20; quella umanistica e di Economia e Giurisprudenza anche il sabato dalle 8.30 – 12.30; la biblioteca umanistica è, inoltre, aperta anche tutti i giorni dal lunedì al venerdì sino alle ore 22.00 (<http://servizibibliotecari.unibg.it/>). Inoltre, nel

periodo estivo, il servizio di informazione telefonica "SOS Matricole" è attivo anche il sabato mattina (dalle ore 9 alle ore 13).

AQ1.D - Accertare che siano utilizzati metodi e risorse per la formazione (personale docente e di supporto, infrastrutture e attrezzature) anche con riferimento a requisiti nazionali e internazionali - ove applicabili - di natura accademica e professionale, a relazioni tra insegnamento e ricerca e a requisiti organizzativi.

AQ1.D.1 Risorse di docenza: quantità - Annualmente, in fase di programmazione dell'offerta formativa, l'Ateneo effettua la ricognizione delle esigenze didattiche dei Corsi di studio. La ricognizione viene convalidata dai controlli automatici effettuati nella banca dati Cineca. Contestualmente l'Ateneo effettua una previsione di cambiamenti nel numero di docenti di riferimento durante il ciclo e ne tiene conto in fase di assegnazione dei punti organico.

AQ1.D.2 Risorse di docenza: qualità (competenze nella didattica) - La qualità della docenza è stata garantita, fino all'introduzione del sistema di reclutamento nazionale tramite ASN, dalla modalità d'esame di concorso di professore associato, che comprendeva una discussione dei titoli scientifici e una lezione su un argomento assegnato dalla commissione. Le nuove modalità di reclutamento hanno abolito questo tipo di controllo. Il Nucleo suggerisce pertanto all'Ateneo di organizzare corsi di formazione e di aggiornamento destinati ai docenti sugli aspetti pedagogici e dell'insegnamento universitario, in particolare in favore dei neoassunti. Per quanto riguarda le nuove tecnologie a sostegno dell'apprendimento il Centro per le tecnologie didattiche organizza incontri mirati su aspetti innovativi della tecnologia in riferimento alla didattica universitaria.

AQ1.D.3 Risorse di logistica - Contestualmente all'aumento di immatricolati che l'Ateneo ha avuto nell'ultimo decennio, l'Ateneo ha avviato e di fatto concluso un piano di investimenti cospicui che ha reso possibile la costruzione o l'acquisizione di risorse logistiche in tutte le sedi, rappresentate da aule di diversa dimensione.

L'adeguatezza delle risorse logistiche è riscontrata nel questionario di soddisfazione dei laureandi 2015, dove poco meno del 70% dei rispondenti giudica le aule da spesso a sempre o quasi sempre adeguate.

Il circa 30% di risposta "raramente adeguate" riflette probabilmente il fatto che il piano di sviluppo logistico è nelle ultime fasi di realizzazione; il Nucleo si riserva di verificare le opinioni studenti rispetto a questo punto l'anno prossimo, al completamento del piano di sviluppo logistico.

I servizi di supporto sono organizzati in forma gerarchica per garantire agli studenti un'organizzazione efficiente degli studi.

Tali servizi partono da quelli di segreteria, ormai totalmente dematerializzati per il rilevamento del numero di iscritti corso per corso e curriculum per curriculum e la loro distribuzione nelle aule.

I presidi di Dipartimento costruiscono poi un piano orario adeguato alla proiezione delle frequenze delle singole lezioni, evitando sovrapposizioni, e l'ufficio gestione spazi assegna le aule in base alle esigenze dei singoli corsi di studio.

AQ1.E - Accertare che siano presenti regolari autovalutazioni periodiche dei processi adottati e dei risultati ottenuti.

AQ1.E.1 Autovalutazione dei processi e dei risultati - L'Ateneo, avvalendosi dell'ufficio di supporto al PQ, richiama con regolarità ai Responsabili dei CdS le scadenze di presentazione dei rapporti di riesame con anche suggerimenti metodologici per la compilazione dei rapporti. Le scadenze stimolano i Responsabili a curare l'esecuzione di quanto previsto in sede di riesame precedente. L'Ateneo si avvale delle Relazioni delle Commissioni paritetiche, cui spetta anche il compito di monitorare le azioni del CdS per segnalare gli interventi necessari in presenza di situazioni problematiche.

AQ1.E.2 Attività di Riesame: tempi e modi - Le indicazioni per lo svolgimento delle attività di riesame sono inviate ai Responsabili dei CdS in tempi utili per la compilazione dei rapporti lasciando il tempo necessario per operare eventuali approfondimenti (cfr Nota Prorettore alla Didattica del 16.11.15). Il Nucleo di Valutazione rileva che la tempistica di comunicazione dell'avvio del processo prevista per la metà del mese di novembre appare un po' troppo avanzata rispetto alle scadenze fissate dall'Anvur e che quindi sarebbe opportuno anticiparla in maniera tale da assicurare un lasso di tempo adeguato per svolgere il processo di riesame in maniera accurata. Si suggerisce inoltre che i CdS e le Commissioni Paritetiche siano sollecitati a sviluppare l'azione di monitoraggio propedeutica al Riesame con continuità durante tutto il corso dell'anno.

AQ1.E.3 Partecipazione degli studenti - Gli studenti partecipano attraverso i propri rappresentanti negli organi accademici centrali come previsto dallo Statuto (SA art. 20 Statuto, CA art. 22 Statuto, Nucleo di Valutazione art. 29 Statuto) e periferici (Commissione Paritetica art. 39 Statuto, Strutture di raccordo art. 40 Statuto). Gli studenti rappresentanti vengono regolarmente convocati e partecipano alle decisioni degli organi di cui fanno parte, come traspare dai verbali.

A tal proposito il Nucleo di Valutazione, effettuando un controllo a campione dei Rapporti di Riesame, ha rilevato la non sistematica partecipazione degli studenti alle attività di Riesame, così come confermato dalle audizioni dei CdS in data 20/05/2016.

Requisito AQ 2 - L'Ateneo sa in che misura le proprie politiche sono effettivamente realizzate dai Corsi di Studio

Obiettivo: accertare se esista un sistema di valutazione interna controllato dal Presidio Qualità che fornisce all'istituzione dati aggregati atti a orientare le politiche. Se sia verificata con regolarità la qualità dei programmi di formazione messi in atto dai Corsi di Studio tenendo conto di tutti i portatori di interesse (studenti, docenti, personale di supporto, ex allievi e rappresentanti del mondo del lavoro). Se sia tenuta sotto controllo la qualità complessiva dei risultati della formazione.

AQ2.1 Sistema di valutazione interna - Il PQ collabora fattivamente con l'Ufficio Statistico al fine di mettere a disposizione delle strutture dell'Ateneo coinvolte nell'assicurazione della qualità i dati utili per controllare che l'applicazione delle politiche di Qualità sia efficace. L'esito delle attività del PQ è riportato nella relazione annuale che viene presentata al Senato Accademico e inviata al Nucleo di valutazione.

AQ2.2 Attività di monitoraggio - Nell'Ateneo di Bergamo il compito del PQ è il coordinamento delle attività di monitoraggio tramite i relativi rapporti di riesame. I risultati di tali processi sono esaminati dalle Commissioni paritetiche e dal Nucleo di valutazione, cui spetta il compito di segnalare le criticità e gli scostamenti tra quanto programmato e quanto realizzato.

In particolare viene verificata con regolarità la qualità dei programmi di formazione messi in atto dai Corsi di Studio tenendo conto di tutti i portatori di interesse (studenti, docenti, personale di supporto, ex allievi e rappresentanti del mondo del lavoro). In particolare viene tenuta sotto controllo la qualità complessiva dei risultati della formazione.

Requisito AQ.3 L'Ateneo chiede ai CdS di praticare il miglioramento continuo della qualità, puntando verso risultati di sempre maggior valore.

Obiettivo: accertare se, tenuto conto delle risorse effettivamente disponibili, l'Ateneo, attraverso il Presidio Qualità, orienti i Corsi di Studio al bilanciamento

tra una AQ che si limiti a soddisfare requisiti predeterminati e un impegno verso il miglioramento continuo inteso come la capacità di porsi obiettivi formativi aggiornati ed allineati ai migliori esempi nazionali o internazionali.

AQ3.1 Miglioramento continuo - Il Senato Accademico, i Dipartimenti, le Strutture di raccordo e i CdS rappresentano i punti di passaggio per gli interventi di miglioramento, quando si evidenziano risultati diversi da quelli attesi per come sono dichiarati nei rapporti di riesame.

Gli interventi di miglioramento comprendono l'attivazione o la disattivazione di corsi di studio, l'accorpamento o la suddivisione di curricula quando l'afflusso di immatricolati o le prospettive di impiego lo rendano opportuno. Gli interventi sono definiti di anno in anno nella programmazione didattica che parte dai CdS, le cui proposte sono rilevate dai Dipartimenti e presentate al Senato. Il Senato le valuta, ne chiede eventuale modifica prima di arrivare alla fase di approvazione conclusiva.

AQ3.2 Formazione per AQ - L'Ateneo, attraverso il PQ, organizza incontri rivolti ai Presidenti di CdS, Commissione paritetica e personale TA per illustrare la normativa di riferimento e stimolare la partecipazione attiva all'elaborazione dei processi di assicurazione della qualità condivisi. In tale attività non sono ancora coinvolti gli studenti per la loro presenza solo temporanea e come utenti nell'Università.

Requisito AQ.4 L'Ateneo possiede un'effettiva organizzazione con poteri di decisione e di sorveglianza sulla qualità dei CdS, della formazione da loro messa a disposizione degli studenti e della ricerca.

Obiettivo: accertare se il Nucleo di Valutazione e le Commissioni paritetiche docenti-studenti effettuino una adeguata e documentata attività annuale di controllo e di indirizzamento dell'AQ, da cui risultino pareri e indicazioni nei confronti del Presidio Qualità e degli Organi di Governo dell'Ateneo; se il Presidio Qualità e gli Organi di Governo dell'Ateneo siano a conoscenza dei pareri e delle indicazioni che il Nucleo di Valutazione e le Commissioni paritetiche docenti-studenti producono e, sulla base di esse, mettano in atto adeguate misure migliorative; se esista un'organizzazione che definisce criteri per compiti, obiettivi, autorità e responsabilità, a cui i CdS si uniformano.

AQ4.1 Sistema decisionale - Strutture e uffici operano ai sensi dello Statuto e del Regolamento didattico d'Ateneo, del Regolamento di Dipartimento e dei Regolamenti didattici dei corsi di laurea e di laurea magistrale, che disciplinano i modi e i tempi con cui le responsabilità della gestione del Corso di studi vengono esercitate (SUA-CdS D3). I Regolamenti didattici dei corsi di studio sono proposti dai Consigli di corso di studio competenti e deliberati, a maggioranza assoluta dei componenti, dai Consigli dei Dipartimenti cui fanno riferimento i singoli Corsi di studio; sono emanati con decreto del Rettore, previo parere favorevole del Senato Accademico.

Come già ricordato in introduzione alla presente Sezione, la strutturazione del Sistema AQ dell'Università di Bergamo è riportata nel Documento "Processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo" del marzo 2016, nel quale vengono elencati i diversi Organi di Ateneo, Uffici e Commissioni che operano nell'ambito dell'Assicurazione Qualità sia a livello di Ateneo, sia a livello di Strutture Periferiche (Scuole, Dipartimenti e Consigli di Corso di Studio). Per ciascuno degli organi viene riportata la composizione, vengono descritti ruoli, responsabilità e modalità di funzionamento anche attraverso il richiamo di documenti di pianificazione e programmazione di ateneo.

Il Nucleo rileva che si tratta della terza revisione del documento e suggerisce in futuro di tener traccia delle revisioni (data di redazione, livello di revisione, approvazione degli Organi competenti).

AQ4.2 Il Presidio della Qualità - Il modello organizzativo adottato dall'Università di Bergamo favorisce la continua interazione con i responsabili dell'organizzazione delle attività correnti dell'Ateneo. Il Presidio della Qualità è infatti composto dai Pro-rettori alla didattica, alla ricerca, all'orientamento e all'internazionalizzazione, nonché dai responsabili dei servizi programmazione didattica, ricerca e orientamento.

I Servizi informativi forniscono il costante supporto alle attività del Presidio della Qualità attraverso l'elaborazione dei dati statistici pertinenti, pubblicati in Myportal. In questo modo i dati sono immediatamente fruibili da Direttori di Dipartimento, Presidenti di Corso di studio e delle Commissioni paritetiche.

AQ4.3 Commissioni Paritetiche docenti-studenti - Le Commissioni paritetiche operano in modo adeguato grazie all'elaborazione di uno schema generale di analisi dell'attività didattica dei CdS fornito dal Presidio della Qualità. Lo schema generale è la base per la relazione che viene trasmessa al Nucleo. Come già rilevato nella parte introduttiva della presente relazione, si segnala che l'operato delle diverse Commissioni Paritetiche non risulta ancora completamente omogeneo. L'azione sviluppata dal Presidio Qualità per segnalare i disallineamenti delle Relazioni delle CPDs dovrebbe portare ad un completo allineamento all'atto della redazione delle Relazioni 2016.

AQ4.4 Nucleo di valutazione - Il Nucleo, in fase di redazione della Relazione annuale, valuta gli aspetti dell'AQ a livello di Ateneo e di Corso di studio grazie alle relazioni delle Commissioni paritetiche e alle audizioni che organizza di concerto con il Presidio della Qualità.

AQ 5 – Il sistema di AQ è effettivamente applicato ed è efficacemente in funzione nei Corsi di Studio

L'analisi delle Schede SUA-CdS, dei Rapporti di Riesame Annuale e Ciclico e l'andamento delle Audizioni dei CdS evidenzia che i corsi di studio:

- hanno svolto indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni nella fase di istituzione o trasformazione del corso di studio. Laddove indagini non sono risultate aggiornate e puntuali, i CdS sono stati sollecitati dalle CPDs e dal PQ a procedere ad un loro aggiornamento;
- hanno recepito le indicazioni del PQ a rivedere le sezioni delle Schede SUA-CdS riguardanti la progettazione dell'offerta formativa con particolare attenzione al collegamento con i bisogni formativi risultanti dalle consultazioni delle parti interessate, all'utilizzo dei Descrittori di Dublino per la definizione degli obiettivi di apprendimento, alla definizione dei programmi e delle modalità di verifica degli apprendimenti riportati nelle Schede degli Insegnamenti;
- attuano le indicazioni del Presidio Qualità sulle modalità di svolgimento del Processo di Riesame Annuale e Ciclico;
- stanno migliorando la capacità di analizzare le non conformità, di ricercarne le cause e di definire azioni correttive coerenti con le cause individuate e compatibili con le risorse disponibili e con il contesto di riferimento.

Requisito AQ.7 La sostenibilità della didattica

Obiettivo: Accertare che l'Ateneo abbia un carico didattico sostenibile

AQ7.1 Sostenibilità della didattica - Il NdV, nella seduta del 14/06/2016, ha rilevato che l'indicatore DID (limite di ore di didattica massima assistita erogata, stabilito dal DM 1059/2013) risultante dalla banca dati SUA-CDS per la programmazione dell'offerta formativa 2016/17 ammonta a 44.723 ore, a fronte di un numero massimo di ore di didattica a livello di ateneo, corretto in funzione della qualità della ricerca, di 40.053, con un'eccedenza di 4.670 ore.

Esaminati i dati relativi alla programmazione il NdV ha rilevato che i Corsi di studio, in relazione ai risultati di apprendimento attesi ed al fine di migliorare il comfort degli studenti, hanno provveduto allo sdoppiamento di un numero significativo di insegnamenti, in linea con il Teaching Quality Program (TQP).

AQ7.2 Rapporto tra DID e qualità della didattica - L'Ateneo assicura un congruo finanziamento ai Dipartimenti per l'erogazione di attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) utili al raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi.

AQ7.3 Numero di ore di attività didattica frontale per CFU - L'Ateneo ha stabilito rapporti tra ore di didattica frontale e cfu differenziati in base alla natura disciplinare dei Corsi afferenti ai vari Dipartimenti, al fine di assicurare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi.

Si analizzano di seguito gli aspetti di cui ai punti A) e B) delle Linee Guida:

A - Attrattività dell'offerta formativa

Quanto possa essere attrattiva l'offerta formativa dell'università di Bergamo è costantemente oggetto di studi approfonditi riportati nella Relazione del Nucleo degli anni passati. Ci si basa su due indicatori chiamati rispettivamente Attrattività Locale (a) e Attrattività Nazionale (b). Gli Indicatori sono ricavati rispettivamente (a) dal rapporto percentuale tra gli studenti nati nella provincia di Bergamo iscritti in un CdL di questo Ateneo e quelli iscritti negli equivalenti CdL nel resto d'Italia, e (b) dal rapporto percentuale tra gli studenti provenienti da fuori della provincia di Bergamo rispetto al numero totale di studenti iscritti ad un certo CdL. I dati ed i grafici relativi vengono comunicati a tutti gli Organi facenti parte dell'AQ dell'Ateneo. Dato che il CINECA ha pubblicato i primi dati nazionali aggiornati a maggio, le valutazioni sono state effettuate su questi primi dati e verranno aggiornati successivamente. Il dato piuttosto importante che si può desumere dagli andamenti delle immatricolazioni è che a fronte di un lieve decremento dell'anno accademico 2013/14 le immatricolazioni dell'Ateneo Bergamasco hanno ricevuto un notevole incremento nell'anno accademico 2014/15 (-1,7% nel 2013/14 rispetto al 2012/13 e +20% nel 2014/15 rispetto al 2013/14). I dati preliminari delle immatricolazioni per l'anno 2015/16 confermano la tendenza all'aumento delle immatricolazioni. Questi incrementi sembrano mostrare come l'ateneo di Bergamo stia diventando, almeno per alcuni corsi di laurea, particolarmente attrattivo rispetto agli atenei vicini. Resta da segnalare che alcuni CdL che già l'anno scorso avevano mostrato di restare al di sotto della media degli altri CdL di Bergamo, continuano a rimanere piuttosto distanti come ad es. la magistrale in Giurisprudenza, Filosofia, o Lettere per quanto riguarda l'attrattività locale, Ingegneria o i due corsi di Giurisprudenza per l'attrattività nazionale. Il Nucleo aveva già evidenziato l'anno scorso queste criticità, e suggerisce di monitorare ed apportare azioni correttive come ad es. rivedere gli obiettivi formativi e i target di utenza.

Si può aggiungere in senso positivo che alcuni CdL si dimostrano in controtendenza rispetto agli andamenti nazionali, risultano cioè in crescita quando le immatricolazioni nazionali sono in calo (è questo l'esempio di Scienza dell'Economia e della Gestione Aziendale e di Scienza dell'Educazione e della Formazione).

Per quanto riguarda le prosecuzioni negli studi si può segnalare che i dati ANVUR mostrano che l'Ateneo bergamasco si classifica al disotto della metà nella classifica degli atenei nazionali (Prosecuzione nello stesso corso al 2° anno (IND3) 75,5% con classifica 50/91 (IND3 ponderato 98,6 con classifica 60/91), Prosecuzione nel sistema universitario al 2° anno (IND 4) 84,6% con classifica 62/91 (IND4 ponderato 99,0 con classifica 51/91) ed infine Prosecuzione nello stesso corso al 2° Anno con più di 39 CFU (IND 5) 38,4% con classifica 61/91 (IND5 ponderato 83,4 con classifica 67/91). Di conseguenza, bisogna concludere che ci sia stato un peggioramento rispetto alla valutazione precedente, cioè che l'ateneo di Bergamo, malgrado gli incrementi di immatricolazioni, non riesce ad essere particolarmente attrattivo per la prosecuzione agli studi. Una spiegazione che era stata avanzata era quella dell'utilizzo dell'Università di Bergamo da parte di alcuni studenti come temporaneo rifugio in attesa del ritrasferimento a Milano nell'anno successivo. In effetti le perdite maggiori si hanno per Ingegneria Edile e Operatore Giuridico di Impresa per le triennali. Alla luce dei dati del 2015 si deve concludere che le eventuali iniziative messe in atto non si sono rivelate particolarmente efficaci.

Abbastanza particolare il caso delle magistrali, dove per la coorte 2012-13 nel passaggio dal primo al secondo anno praticamente per tutti i corsi di laurea ci sono stati abbandoni molto pesanti. Per la coorte successiva, invece, attualmente gli abbandoni sembrano essere molto contenuti (mediamente meno del 5%). Per quanto riguarda la durata degli studi, si ha invece un netto miglioramento, in quanto il parametro IND9TEMP (Laureati regolari stabili entro n anni e 9 mesi) con il 33,0% classifica l'Ateneo di Bergamo al 37° posto su 91 Atenei (ponderato 114,4 con classifica 31/91). Risultano inoltre particolarmente interessanti i parametri IND14A (Laureati con almeno 1 CFU in stage), che con il 8,1% classifica l'Ateneo di Bergamo al 35° posto su 91 Atenei (ponderato 27,2 con classifica 39/91), l'indicatore 13B (iscritti 1° anno ad un corso di secondo livello con primo livello conseguito all'estero) che con l'1,7% classifica l'Ateneo di Bergamo al 23° posto su 91 Atenei (ponderato 87,2 con classifica 24/91), l'indicatore 13 (immatricolati con diploma conseguito all'estero) che con il 2,7% permette all'Ateneo di raggiungere il 36° posto (ponderato il 30/91 con 133,4) l'indicatore 12B (studenti con almeno 6 CFU conseguiti all'estero) che piazza l'ateneo al 26° posto con 1,9% (ponderato 126,3, 30/91), ed infine l'indicatore 12C (laureati con almeno 9 CFU conseguiti all'estero) che con il 4,4% piazza l'ateneo al 24° posto (ponderato 33/91 con 104,5). Si può concludere che i punti di forza da segnalare riguardano in modo generale tutta la politica dedicata all'internazionalizzazione (vedi ad es. stage all'estero).

B - Sostenibilità dell'offerta formativa

Per quanto riguarda le ore di didattica assistita, il numero delle ore effettive risultanti in banca dati SUA-CDS per l'offerta formativa 2014-15 è di 39626 ore, per il 2015-2016 di 41778 ore, per il 2016-17 ammonta a 44723 ore contro un numero di ore massimo consentito per l'ateneo rispettivamente di 38298, 39819 e 40053. Il parametro correttivo per la ricerca Kr per l'Ateneo di Bergamo è 1, e di conseguenza per il 2016-17 si ha un eccesso di 4670 ore. L'aumento di ore nel 2015-16 è dovuto all'attivazione di alcuni corsi di laurea. A fronte di due dipartimenti che hanno chiesto meno ore, le richieste degli altri dipartimenti sono superiori. Due dipartimenti, Ingegneria gestionale, dell'informazione e della produzione e Scienze Aziendali, Economiche e Metodi Quantitativi utilizzano per la didattica assistita oltre 1000 ore in più (1024 e 1077), al contrario quello di Giurisprudenza oltre 1000 ore in meno (1053). Il rapporto studenti iscritti ad un CDL/Docenti, come risulta dai dati ANVUR, risulta essere 25 ca. per la scuola di Ingegneria. Risultano particolarmente elevati questi rapporti per quanto riguarda i Dipartimenti di Scienze aziendali, economiche e metodi quantitativi e di Scienze umane e sociali con un rapporto superiore a 62. Oltre 90 è invece il rapporto per l'unica laurea quinquennale dell'Ateneo: Giurisprudenza LMG/1. Relativamente all'attività del ricevimento studenti e di supervisione delle tesi, queste vengono regolarmente svolte e vi è uno stretto monitoraggio del tempestivo aggiornamento degli orari agli studenti. Anche nei casi in cui la numerosità degli studenti è elevata le attività vengono svolte regolarmente. Il dato si può evincere dalle schede di valutazione degli studenti che riportano una soddisfazione di circa 80%. Probabilmente, in alcuni corsi di laurea potrebbe essere utile cercare di attivare politiche che tendano ad un maggiore bilanciamento delle scelte degli studenti per le tesi nelle diverse aree e discipline.

Visto che se uno studente arriva alla laurea, triennale, magistrale o a ciclo unico che sia, difficilmente darà un giudizio negativo, si è provato a fare una valutazione comparativa tra i vari corsi per vedere se ci potevano essere segnali di criticità raccogliibili. Nei giudizi dei laureandi, raccolti per la prima volta da Alma Laurea, non tutti i corsi di laurea raggiungono valutazioni totali positive. Nel caso delle lauree triennali Operatore giuridico di impresa L-14 e Scienze della comunicazione L-20 raggiungono rispettivamente il 57 ed il 58% degli studenti che dichiarano che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso nello stesso Ateneo. Stesso discorso vale per le Lauree Magistrali in cui Comunicazione, Informazione, Editoria LM-19 e Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale LM-38 raccolgono solamente rispettivamente il 64 ed il 67%, ed anche l'unica laurea a ciclo unico Giurisprudenza LMG/1 arriva soltanto al 65%. Si possono inoltre segnalare Lingue e Letterature straniere moderne L-11 e Scienze della comunicazione L-20 tra le triennali e Lingue e Letterature Europee e Panamericane LM-37 tra le magistrali come quelli che raggiungono la minore soddisfazione per

l'organizzazione degli esami, i corsi triennali di Scienze dell'Educazione L-19 e Ingegneria Edile L-23 e le magistrali in Progettazione e Gestione dei Sistemi turistici LM-49 e Economics and Global market LM-56 come quelli che hanno la minore soddisfazione per il carico di studio. Una valutazione generalizzata per tutti i corsi di laurea riguarda la disponibilità delle postazioni informatiche, ritenuta poco sufficiente. Infine è opportuno porre l'attenzione alla problematica del ricambio generazionale e all'opportunità di adottare politiche coerenti anche con questo aspetto. Nel triennio 2016-18 si prevedono per raggiunti limiti di età fino a 5 pensionamenti di Professori di 1° fascia, a cui si devono aggiungere altri 9 per il biennio successivo. Per i professori di 2° fascia essi saranno rispettivamente 3 e 4, mentre i ricercatori, ai quali viene devoluta una parte della didattica, saranno rispettivamente 4 e 5, ma scadranno ben 12+0 ricercatori a tempo definito (Legge 240/10). La maggior parte di questi pensionamenti o cessazioni saranno a carico dei Dipartimenti di Lingue, letterature e culture straniere (PO 1+4, PA 1+0, Ric 1+0 e Ratd 1+0) e di Ingegneria e Scienze Applicate (PO 2+1, PA 1+0 e Ratd 4+0).

Gli aspetti relativi alla Coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti (aspetto C) sono già stati trattati più sopra nell'ambito della presentazione degli AQ.5.

Documenti allegati:

- Dati aspetto A) Attrattività dell'offerta formativa.pdf A. Attrattività dell'offerta formativa [Inserito il: 07/07/2016 14:42]

2. Sistema di AQ a livello dei CdS

Breve descrizione della metodologia

Per la stesura di questa sezione il Nucleo di Valutazione si è avvalso della documentazione resa disponibile dall'ANVUR (indicatori sulle carriere degli studenti) e dall'Ateneo (Relazioni delle CPDs, schede SUA e Rapporti di Riesame e di Riesame Ciclico elaborati dai Consigli di Corso di studio, Relazioni del PQ, etc.). Inoltre - nel mese di maggio 2016 - è stata svolta una audizione con il PQ e i Presidenti dei Consigli di Corso di studio. Sono stati invitati alla audizione i seguenti Corsi di studio, già selezionati dal PQ per la simulazione della valutazione periodica in quanto rappresentativi dei Dipartimenti presenti nell'Ateneo:

- a) lauree triennali: Ingegneria gestionale; Economia aziendale; Operatore giuridico d'impresa; Scienze dell'educazione;*
- b) lauree magistrali: Comunicazione, informazione, editoria; Progettazione e gestione dei sistemi turistici.*

L'audizione si è proposta di monitorare le azioni di AQ previste dal processo AVA, accompagnando i Presidenti dei corsi di studio nel percorso di miglioramento della qualità. In particolare, si sono individuati in modo più articolato e diretto sia i punti di forza sia le criticità relative alla qualità della formazione a livello dei CdS. Inoltre, l'audizione si è proposta di discutere i punti di forza e di debolezza del processo di AQ dei CdS al fine di indirizzare i CdS al miglioramento del processo attraverso una più completa comprensione delle normative e delle metodologie di implementazione. A questo scopo, è stato richiesto ai Presidenti dei CdS di rispondere ai punti di attenzione AQ.5, parte della Scheda di valutazione dei requisiti di Qualità per i Corsi di studio utilizzata dalle CEV.

L'audizione ha preso le mosse dalla documentazione predisposta dai Presidenti dei CdS, nonché dalle SUA, dai Rapporti di riesame e di riesame ciclico dei Corsi di studio, tenuto conto anche delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche di Dipartimento.

Tenendo conto delle Linee guida per l'Accreditamento Periodico, facciamo riferimento per i Corsi di Studio all'indicatore AQ 5.

Indicatore AQ5.A

Obiettivo: accertare che siano presenti indagini e consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni svolte al fine di definire la domanda di formazione e che ci sia evidenza degli effetti di tali indagini e consultazioni ai fini di individuare le funzioni in un contesto di lavoro e le competenze verso le quali l'allievo viene preparato in modo più significativo dal CdS.

AQ5.A.1 Parti consultate

La gamma degli enti e delle organizzazioni consultate, direttamente o tramite studi di settore, è adeguatamente rappresentativa a livello regionale, nazionale e/o internazionale?

Con riferimento alle consultazioni riguardanti il mondo della produzione, dei servizi e delle professioni, azioni che sono strategiche in relazione alla progettazione del corso di studio, si osserva che dopo la fase di consultazione formale richiesta nel passaggio dal DM 509 al DM 270 spesso il dialogo con le parti interessate è continuato in modo non formalizzato.

Per quanto riguarda in particolare l'individuazione del sistema professionale e degli stakeholder a livello internazionale solo in casi limitati sembrano sussistere relazioni formalizzate (o quasi). Nel caso di doppi diplomi il sistema di riferimento internazionale - in attesa di pervenire ad ulteriori consultazioni in uno scenario più vasto e completo - si basa sul board degli atenei esteri partner; alcuni corsi dichiarano di svolgere soprattutto "consultazioni" informali o addirittura di sentire pareri di colleghi stranieri; altri non dedicano nelle loro relazioni particolare attenzione a questo aspetto. In generale, comunque, il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder garantisce la rappresentatività a livello locale e almeno regionale, e quasi sempre anche nazionale ed è identificato con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato. In tutti i casi, tuttavia, si intravedono possibilità di ulteriori miglioramenti. In particolare, le consultazioni e il sistema di riferimento internazionale è in generale non ancora adeguatamente strutturato e formalizzato.

In alcuni casi viene fatto opportunamente riferimento anche a studi di settore e/o ad altri studi.

Il Nucleo rileva che sono necessari sforzi per realizzare un sistema di riferimento e di consultazioni di stakeholder internazionali maggiormente strutturato e periodicamente consultato.

Il Nucleo rileva che è opportuno organizzare consultazioni più strutturate e che siano sempre redatti i verbali di queste consultazioni; non bisogna limitarsi a dire che ci sono stati incontri con le parti interessate, ma anche effettuare un confronto sugli obiettivi formativi del corso, sulle esigenze del mondo del lavoro, sul percorso formativo. Nel corso delle consultazioni dovrebbe inoltre essere verificata la necessità di apportare eventuali modifiche

all'ordinamento didattico.

In generale, pur permanendo la necessità di procedere nella direzione di consultazioni e sistemi di riferimento più completi e formalizzati e ad una impostazione sempre più rigorosa ed approfondita delle azioni strategiche per la progettazione dei corsi di studio, il Nucleo apprezza da parte della maggior parte dei CdS la acquisizione di consapevolezza che i rapporti informali sono una situazione transitoria da migliorare e consolidare; si nota un impegno nella direzione richiesta dal processo di qualità ed un'attenzione alla cultura della qualità.

Per quanto riguarda le banche date e studi di settore le consultazioni sembrano in generale adeguate.

AQ5.A.2 Modalità delle consultazioni

I modi e i tempi delle consultazioni sono sufficienti per raccogliere informazioni utili e aggiornate sulle funzioni e sulle competenze dei profili professionali che il CdS prende come riferimento?

Si ribadisce l'opportunità di rafforzare la componente più formale e istituzionale attraverso relazioni stabili con interlocutori privilegiati, che devono potere svolgersi in modo flessibile, con riunioni sufficientemente partecipate e focalizzate su temi specifici e in grado di rilevare cambiamenti strutturali. Si sottolinea nuovamente l'opportunità di strutturare anche consultazioni internazionali.

Nel complesso, la continuità nel tempo dei contatti informali permane un canale fondamentale per adeguare la propria offerta e le modalità di erogazione ai mutamenti del contesto.

AQ5.A.3 Funzioni e competenze

Le funzioni e le competenze che caratterizzano ciascun profilo professionale sono descritte in modo completo, e costituiscono quindi una base utile per definire i risultati di apprendimento attesi?

Il profilo e gli sbocchi descritti nella SUA sono in generale articolati e dettagliati in modo adeguato.

Indicatore AQ5.B

Obiettivo: accertare che i risultati di apprendimento (attesi e accertati) di CdS siano coerenti con la domanda di formazione - funzioni e competenze – e che siano formulati chiaramente, che per ciascun modulo di insegnamento siano presenti obiettivi specifici complessivamente coerenti con i risultati di apprendimento del CdS e che sia chiaramente indicato come si accerta l'effettivo raggiungimento dei risultati da parte degli studenti. Premessa a tutto ciò deve essere il possesso di competenze/conoscenze iniziali adeguate per poter intraprendere il percorso previsto.

AQ5.B.1 Conoscenze richieste o raccomandate in ingresso

Come è verificato il possesso delle conoscenze iniziali richieste o raccomandate, come sono individuate le eventuali carenze da recuperare, come è controllato l'avvenuto recupero, nel caso di CdS di primo ciclo o a ciclo unico?

Come è verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati nel caso di CdS di secondo ciclo?

Le metodologie per la valutazione delle lacune in ingresso appaiono piuttosto ben impostate.

Le prove di verifica, invece, sembrano spesso non chiaramente esplicitate o tendenzialmente inadeguate rispetto alle lacune registrate in ingresso.

Il Nucleo raccomanda di meglio strutturare e descrivere le modalità di verifica di recupero. Suggestisce, inoltre, di analizzare le correlazioni tra il test di ammissione, gli esiti del superamento degli OFA e l'andamento delle carriere degli studenti.

AQ5.B.2 Coerenza tra domanda di formazione e risultati di apprendimento

I risultati di apprendimento che il CdS intende far raggiungere agli studenti (descrittori di Dublino 1-2), incluse le competenze trasversali (descrittori di Dublino 3-4-5), sono coerenti con i profili professionali che il CdS ha individuato come risposta alla domanda di formazione?

La verifica della coerenza tra apprendimento e profili professionali è generalmente attuata.

Per quanto riguarda le competenze trasversali (autonomia di giudizio, abilità comunicative, capacità di apprendimento) si rileva da parte dei CdS attenzione al rafforzamento e sviluppo di tali competenze sia all'interno dei singoli insegnamenti sia attraverso esperienze di tirocinio.

Per quanto riguarda la coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti la situazione appare comunque abbastanza diversificata tra i diversi corsi di laurea. Alcuni non specificano le modalità di verifica della coerenza fra domanda di formazione, obiettivi formativi e risultati di apprendimento previsti, mentre altri delegano questa verifica alla CPDs, che la valuta in base alle rilevazioni delle opinioni dei laureati oppure in base a criteri propri. La metodologia usata per accertare la coerenza di cui sopra appare comunque abbastanza adeguata.

Il Nucleo segnala che l'Anvur richiede che l'Ateneo abbia contezza che gli obiettivi formativi siano formulati secondo le Linee guida europee. Tale verifica dovrebbe essere svolta da una apposita commissione didattica centrale di Ateneo, composta dai referenti della Didattica dei singoli Dipartimenti. In particolare, per i Corsi di studio i cui ordinamenti non sono stati modificati nell'ultimo a.a. in base alle Linee guida CUN dell'08.09.2015, sarebbe opportuno procedere ad una verifica ed eventuale adeguamento degli ordinamenti.

AQ5.B.3 Coerenza tra insegnamenti e risultati di apprendimento previsti dal CdS

Vi è coerenza tra i contenuti / i metodi / gli strumenti didattici descritti nelle schede dei singoli insegnamenti e i risultati di apprendimento riportati nel quadro A4.b della SUA-CdS?

Negli ultimi anni accademici, su indicazione anche del Presidio della Qualità, è stato avviato un processo più articolato di monitoraggio dei contenuti degli insegnamenti. In particolare i Presidenti dei CdS controllano che tutte le schede di tutti gli insegnamenti siano state compilate come da indicazioni fornite dal Presidio della Qualità.

In aggiunta a questa iniziativa generale, i corsi di studi intervengono in modo differenziato per ulteriormente monitorare la coerenza, ad esempio il CdS di Economia Aziendale ha designato un docente coordinatore nel caso di corsi con raddoppi o triplicazioni al fine di garantire un'unicità di programma, materiali e modalità d'esame, sebbene i corsi siano erogati da docenti diversi. Con riferimento ai metodi didattici, compatibilmente con la numerosità delle aule, nei vari insegnamenti sono spesso previsti, oltre alla didattica frontale: esercitazioni, laboratori, testimonianze con presenze di studiosi e operatori esterni all'ateneo.

AQ5.B.4 Valutazione dell'apprendimento

Le modalità degli esami e di altri accertamenti dell'apprendimento sono indicate nelle schede dei singoli insegnamenti e sono adeguate e coerenti con i risultati di apprendimento da accertare?

Negli ultimi anni accademici, su indicazione anche del Presidio della Qualità, è stato avviato un processo più articolato di monitoraggio dei contenuti dei corsi. In particolare i Presidenti controllano che tutte le schede di tutti gli insegnamenti siano state compilate come da indicazioni fornite dal Presidio della Qualità. Già dall'a.a. 2014/2015 è stato chiesto a tutti i docenti di dare accurata evidenza alle modalità d'esame, articolando in modo chiaro: modalità, struttura e dettaglio delle verifiche di apprendimento.

Indicatore AQ5.C

Obiettivo: accertare la capacità di individuare gli aspetti critici in base alle evidenze messe in rilievo dai dati e dalle segnalazioni pervenute, di intervenire nel processo adeguandolo (organizzazione, progettazione didattica, etc.), di adottare soluzioni coerenti con le risorse effettivamente disponibili in grado di garantire miglioramenti documentabili.

AQ5.C.1 Analisi dei dati e individuazione dei problemi

Nel Rapporto di Riesame sono individuati i maggiori problemi evidenziati dai dati e da eventuali segnalazioni/osservazioni?

In generale, i Cds si impegnano nell'analisi dei dati e individuazione dei problemi e recepiscono le segnalazioni di problemi da parte della Commissione Paritetica e da altri organi.

AQ5.C.2 Individuazione delle cause dei problemi

Nel Rapporto di Riesame sono analizzate in modo convincente le cause dei problemi individuati?

Lo sforzo nella identificazione delle cause dei problemi appare in generale adeguato. La presenza di problemi di rilievo a livello di Cds è un fatto piuttosto raro. Nei casi in cui si sono dovuti affrontare problemi, la situazione è stata analizzata con il coinvolgimento dei soggetti più direttamente interessati ed eventualmente con la raccolta di ulteriori dati, autonomamente o tramite gli uffici, al fine di delineare chiaramente le cause.

AQ5.C.3 Soluzioni individuate ai problemi riscontrati

Nel Rapporto di Riesame sono individuate soluzioni plausibili ai problemi riscontrati (adeguate alla loro portata e compatibili con le risorse disponibili e con le responsabilità assegnate alla Direzione del CdS)?

Le soluzioni ai problemi sono state individuate tenendo conto delle risorse umane, fisiche ed economiche disponibili e ponendo in evidenza i vincoli esistenti. Le soluzioni sono spesso improntate ad un approccio di incisività ma anche di gradualità.

Il Nucleo rileva che, pur apparendo ragionevole un approccio graduale nella soluzione dei problemi, l'impostazione di monitoraggio della qualità e di valutazione del raggiungimento degli obiettivi richiede l'esplicitazione dei risultati intermedi da conseguire e la definizione delle tempistiche di attuazione e relativa verifica. Ciò al fine di evitare dichiarazioni di soluzioni generiche e indefinite. Tutti i CdS dovrebbero fare uno sforzo di miglioramento in questa direzione.

AQ5.C.4 Attuazione e valutazione delle soluzioni individuate

Le soluzioni riportate nel Rapporto di Riesame per risolvere i problemi individuati sono in seguito concretamente realizzate? Il Rapporto di Riesame successivo ne valuta l'efficacia? Se i risultati sono diversi da quelli previsti, gli interventi sono rimodulati?

Con riferimento a questo punto il Nucleo rileva che è necessario che le azioni correttive presentate nei Riesami non siano riproposte negli anni successivi, in quanto le azioni correttive devono essere attuate, produrre risultati e chiudersi, vanno verificati i tempi di attuazione e individuate le relative responsabilità. L'azione correttiva deve diventare parte integrante del corso. Nella maggior parte dei CdS non risulta ben definita la distinzione dei diversi step, ovvero tra azioni correttive, verifica dei risultati delle azioni e ruolo degli attori, identificazione di eventuali altre nuove azioni correttive etc.

In sintesi, il Nucleo di Valutazione invita i Presidenti di tutti i CdS a porre attenzione ad un costante miglioramento e perfezionamento del modo in cui vengono realizzati i contatti con gli stakeholder, come vengono verificate le criticità e soprattutto le azioni correttive e la valutazione dell'efficacia delle azioni correttive.

Indicatore AQ5.D

Obiettivo: accertare che le opinioni di studenti, laureandi e laureati siano tenute nel debito conto e valorizzate nella gestione in qualità del CdS.

AQ5.D.1 Pubblicità delle opinioni studenti sul CdS

Le modalità adottate per rendere noti i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sono adeguate? Le modalità di pubblicità e di condivisione delle analisi condotte a partire da tali risultati sono adeguate?

Con riferimento al livello di pubblicità delle opinioni degli studenti, esiste una strategia di Ateneo che è ritenuta adeguata. Essa è strutturata con accesso riservato dei dati aggregati ai vari livelli di responsabilità: il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità vedono il dettaglio delle valutazioni di tutte le attività didattiche (AD); i Presidenti di CdS vedono il dettaglio delle valutazioni di tutte le AD afferenti al corso di studio; il Direttore di Dipartimento vede il dettaglio delle valutazioni di tutte le AD afferenti al Dipartimento; la Commissione paritetica vede le valutazioni a livello aggregato di CdS, ovvero lo stesso grado di pubblicità dato verso l'esterno.

Al proposito il Nucleo rileva l'opportunità di rendere visibili gli esiti delle valutazioni in forma disaggregata da parte del Gruppo di riesame, della Commissione paritetica e del Consiglio dipartimentale per la didattica, inclusi gli studenti. La decisione spetta al Presidio della Qualità.

Al momento quindi la consapevolezza di eventuali criticità individuali non viene esplicitata pubblicamente attraverso i dati rilevati. Però le opinioni degli studenti a livello aggregato sono analizzate e discusse in sede di rapporto di riesame, anche in un'ottica di trend. Situazioni specifiche vengono gestite dal Presidente del CdS, in un'ottica collaborativa e di miglioramento continuo.

Il Nucleo rileva che per quanto concerne l'utilizzo degli esiti delle opinioni degli studenti, in caso di valutazione negativa di un docente, in sede di valutazione delle CEV l'aspetto rilevato è la consapevolezza del problema. Il Nucleo suggerisce di incrociare i dati sulla soddisfazione degli studenti con il tasso di superamento esame al fine di disporre di una panoramica completa della situazione.

In ogni caso, se le valutazioni sono pubbliche, ciò sortisce una maggiore attenzione da parte del docente a tener conto di quanto rilevato. Il Nucleo pertanto rivolge al Presidio della Qualità, a cui compete la gestione della valutazione della didattica, la raccomandazione di rendere visibili gli esiti delle valutazioni in forma disaggregata da parte del Gruppo di riesame, della Commissione paritetica e del Consiglio dipartimentale per la didattica, inclusi gli studenti, come emerso anche in sede di audizione.

AQ5.D.2 Segnalazioni/osservazioni degli studenti

La Commissione paritetica docenti-studenti e il CdS sono attivi nel raccogliere le segnalazioni/osservazioni provenienti dagli studenti?

Nel corso degli anni la collaborazione tra Commissione paritetica e Cds appare positiva, anche nella gestione di alcune (rare) situazioni critiche, nel pieno

rispetto dei rispettivi ruoli. La Commissione paritetica assume un ruolo di ascolto e può valutare e discernere tra casi isolati e situazioni diffuse che richiedono azioni incisive da parte del CdS. I Cds, a fronte di segnalazioni, intervengono.

AQ5.D.3 Modalità d'esame

Il CdS recepisce i principali problemi evidenziati dalle opinioni degli studenti/laureandi/laureati, adottando soluzioni coerenti con le risorse disponibili e in grado di conseguire obiettivi misurabili dal punto di vista quantitativo e dei tempi, individuando inoltre le responsabilità? Esistono evidenze che i problemi individuati siano effettivamente risolti? Il Rapporto di Riesame segnala tali attività?

In generale, i Cds ricevono riscontri positivi nelle opinioni di studenti/laureandi/laureati (anche se in alcuni anni su un numero di informazioni raccolte piuttosto limitato). Dove sono state segnalate criticità, i problemi sono stati affrontati con una progettualità significativa che ha portato anche ad interventi, quali la revisione delle prove in ingresso e delle modalità di assolvimento, etc. Nel Rapporto di riesame viene data evidenza delle attività svolte.

Indicatore AQ5.E

Obiettivo: accertare l'esistenza di attività di accompagnamento al mondo del lavoro e l'interesse concreto del CdS verso l'efficacia degli studi effettuati ai fini dell'inserimento nel mondo del lavoro.

AQ5.E.1 Efficacia del percorso di formazione

Il monitoraggio dell'efficacia del percorso di formazione del CdS coinvolge interlocutori esterni e in particolare quelli già consultati in fase di progettazione? In generale il monitoraggio non coinvolge periodicamente interlocutori esterni per la tendenziale irregolarità e informalità delle consultazioni. Si rileva però un atteggiamento impegnato nella direzione di un sempre più adeguato coinvolgimento degli interlocutori esterni ed un grado di coinvolgimento più avanzato in alcuni corsi di laurea e minore in altri.

Il monitoraggio dell'efficacia del percorso formativo rispetto al mercato del lavoro è effettuato anche attraverso i dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati. I dati sono rilevati tramite un'indagine che l'Ateneo effettua da molti anni per tutti i propri laureati a 1 anno dal conseguimento del titolo. Inoltre gli sbocchi occupazionali vengono monitorati anche a 3 e 5 anni dalla laurea.

AQ5.E.2 Attività per favorire l'occupazione dei laureati

Il CdS predispone iniziative o servizi idonei a favorire l'occupabilità dei propri laureati? (ad es.: tirocini, contratti di alto apprendistato, stage, o altri interventi di orientamento al lavoro)

L'Ufficio placement segue tutte le attività per favorire l'occupazione e/o creare possibilità di tirocini post laurea. Dal canto loro i CdS attivano azioni specifiche volte a creare un contatto con il mondo del lavoro e a sviluppare le competenze trasversali. Azioni quali interventi nei singoli corsi di manager o aziende che illustrano esperienze aziendali nonché presentazioni da parte di enti o aziende (es. Ordine commercialisti), la partecipazione ai Career day, rappresentano una ulteriore opportunità.

In sintesi, il Nucleo di Valutazione invita i Presidenti di tutti i CdS a porre attenzione ad un costante miglioramento e perfezionamento del modo in cui vengono realizzati i contatti con gli stakeholders, come vengono verificate le criticità e soprattutto come viene effettuata la valutazione dell'efficacia delle azioni correttive.

Per quanto riguarda gli aspetti relativi all'attrattività dell'offerta formativa (aspetto A) e alla sostenibilità dell'offerta formativa (aspetto B) si rinvia a quanto già illustrato nel p.to 1. Sistema di AQ a livello di Ateneo. Si segnala in particolare che, con riferimento alle immatricolazioni, l'incremento consistente (+20%) registrato a livello di ateneo nel 2014/2015 nasconde eterogeneità di tendenze. Infatti mentre alcuni percorsi con una crescita sostenuta confermano l'attrattività, corsi di laurea come Giurisprudenza, Filosofia e Lettere restano sotto alla media per l'attrattività locale, mentre Ingegneria e i due corsi di Giurisprudenza per l'attrattività nazionale. Per la prosecuzione nello stesso corso al 2° anno (IND3) appaiono alcune criticità specialmente relativamente ai corsi triennali di Ingegneria Edile e Operatore Giuridico di Impresa.

Gli aspetti relativi alla Coerenza tra domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti (aspetto C) sono già stati trattati più sopra nell'ambito della presentazione degli AQ.5.

D. Organizzazione dei servizi di supporto allo studio

- Relativamente ai servizi di segreteria dedicati agli studenti, dalle indicazioni dei laureandi raccolte tramite i questionari emerge una valutazione positiva per i corsi di laurea magistrali. Anche per le lauree triennali, nella maggior parte dei Corsi di laurea, gli studenti si dichiarano soddisfatti. Si manifestano alcuni giudizi di parziale soddisfazione per quanto riguarda i Corsi di Lingue ed Ingegneria.

- Per coloro che hanno usufruito del Servizio Orientamento e placement, i giudizi sono positivi per tutti i Corsi di studio su tutti gli aspetti di orientamento e assistenza.

- Per quanto riguarda i periodi di formazione all'estero e per la mobilità internazionale, l'ufficio orientamento e i docenti di riferimento che se ne occupano presso i vari CdS risultano di buon supporto (ovviamente in quei casi in cui si ha interesse ad avere una esperienza estera).

E. Adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica dedicata

Per quanto riguarda l'adeguatezza della dotazione di spazi per lo studio individuale, si rileva una situazione diffusa in quasi tutti i CdS: una quota abbastanza rilevante di laureandi ha segnalato nell'indagine l'inadeguatezza degli spazi esistenti. Poiché tuttavia il problema era già emerso in analisi precedenti e i giudizi sono rilevati sui laureandi, ovvero su studenti che fanno riferimento a vari anni precedenti, sono state messe in atto azioni di cui non si può ancora facilmente rilevare l'effetto presso i laureandi. Il Nucleo pertanto si riserva di esprimere valutazioni quando vi saranno ulteriori aggiornamenti delle informazioni

Per quanto riguarda l'adeguatezza della dotazione di aule attrezzate (aule informatiche, laboratori accessibili a studenti etc.), sulla base della valutazione espressa dai laureandi al termine della propria esperienza universitaria si rilevano alcune criticità emergenti per quanto concerne la carenza di laboratori informatici attrezzati, soprattutto con riguardo ai corsi di Economia aziendale e Psicologia clinica. Si segnala tuttavia che, trattandosi di giudizi espressi da studenti sulla propria esperienza passata, essi non possono tenere conto dei processi di adattamento in atto; il Nucleo perciò si impegna a tenere monitorato questo aspetto. Merita d'altro canto di essere fin da ora segnalato che nei diversi CdS, ma in particolare per i CdS del Dipartimento di Scienze Aziendali, Economiche e Metodi Quantitativi si sta sempre più allargando il numero di insegnamenti che svolgono una didattica che richiede l'uso del laboratorio. Inoltre, la diffusione dell'informatizzazione fa sì che i laboratori vengano utilizzati anche per una serie di attività di Ateneo. Appare quindi

evidente che la dotazione di laboratori risulta una criticità che deve essere strettamente monitorata e fatta oggetto di opportune e tempestive azioni correttive al fine di non generare problemi nello svolgimento dell'attività didattica.

3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

Parte secondo le Linee Guida 2014

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

L'articolo 1 comma 2 della legge 370/99 prevede che i Nuclei di Valutazione di Ateneo acquisiscano periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche e trasmettano un'apposita relazione, entro il 30 aprile di ciascun anno, al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e all'ANVUR, Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca. Il Documento AVA redatto dall'ANVUR, il D.M. 47/2013 in tema di "Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica" e le Linee Guida dell'ANVUR per la Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione, integrano tale relazione nel documento più articolato richiesto ai Nuclei e attinente al ruolo di valutazione che il sistema AVA assegna loro nell'ambito del processo di Assicurazione della Qualità di Ateneo (AQ). Le rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti, dei laureandi e dei laureati rappresentano infatti un indicatore fondamentale per la valutazione periodica della qualità della didattica, dell'organizzazione complessiva del corso di studio e della sua efficacia, anche alla luce dell'esperienza lavorativa maturata dopo il conseguimento della laurea. Nel sistema AVA le opinioni degli studenti rivestono un ruolo fondamentale anche nella predisposizione del Rapporto di riesame annuale, laddove il Gruppo di Riesame è chiamato a riflettere sull'esperienza dello studente, e della Relazione annuale delle Commissioni paritetiche docenti-studenti. In un'ottica di miglioramento continuo della qualità della formazione erogata, la raccolta delle opinioni dei propri studenti, laureandi e laureati sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati, la riflessione sui risultati delle indagini e l'attivazione di conseguenti interventi migliorativi rappresentano dunque un passaggio fondamentale del processo di autovalutazione. In particolare la raccolta delle opinioni degli studenti frequentanti sugli insegnamenti attivati consente di rilevare il livello di soddisfazione degli studenti su molteplici dimensioni: fra queste le modalità di svolgimento delle lezioni, i contenuti degli insegnamenti, le competenze dei docenti, le risorse strutturali e organizzative messe a disposizione dall'Ateneo per lo svolgimento della didattica. Il complesso dei dati raccolti ogni anno costituisce un bagaglio informativo notevole per gli organi coinvolti nel processo di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo: questi, utilizzando le indicazioni fornite dall'indagine, possono infatti intraprendere efficaci azioni volte al miglioramento delle modalità di erogazione della didattica.

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

Dal 2003 l'Università di Bergamo raccoglie costantemente le opinioni dei propri laureandi in ogni sessione di laurea, con lo scopo di monitorare la loro soddisfazione sull'intera esperienza universitaria prima della conclusione degli studi. Nella costruzione del sistema AVA l'opinione sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati espressa dai laureandi, accanto a quella degli studenti, dei laureati e dei docenti, rappresenta un importante strumento di monitoraggio della qualità del Corso di Studio, utile per l'identificazione dei punti di forza e di debolezza della sua organizzazione e per innescare un processo di miglioramento continuo.

2. Modalità di rilevazione

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

A partire dall'a.a. 2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti si svolge secondo le nuove procedure AVA. La realizzazione dell'indagine relativa alle attività didattiche dell'a.a. 2014/15 si è articolata nelle seguenti fasi:

1) Definizione delle modalità di conduzione dell'indagine:

- Utilizzo dei questionari base di Esse3 con i contenuti di cui all'Allegato IX del documento AVA, senza prevedere l'integrazione di ulteriori domande e/o la diversificazione dei contenuti dei questionari per Dipartimento/Corso di studio.

- Per ottemperare alle disposizioni del documento AVA p.to G, ovvero "Per disporre di un numero significativo di questionari compilati, è necessario che gli Atenei predispongano procedure per rendere obbligatoria per gli studenti la compilazione", è stata offerta la possibilità di compilazione del questionario, per tutte le attività didattiche attivate nell'offerta 2014/15, a tutti gli studenti che le avessero in libretto per quell'anno accademico, vincolando la prenotazione all'appello d'esame all'avvenuta compilazione. Al fine di garantire comunque agli studenti il diritto di sostenere gli esami senza l'obbligo di compilazione del questionario è stata inserita una domanda iniziale a risposta obbligatoria che consente di rifiutare motivatamente la compilazione.

- Attivazione di due finestre semestrali di compilazione secondo le indicazioni dell'ANVUR. Per i corsi annuali la compilazione è avvenuta nella finestra del II semestre.

- Attivazione delle sole schede n. 1 e n. 3 in corso d'anno per tutti gli studenti e attivazione della scheda n. 7 per i docenti.

- Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione nei confronti degli studenti (avviso in Homepage, avviso in Facebook, invio di apposite comunicazioni via e-mail) e dei docenti (apposite comunicazioni inviate dal Presidio della Qualità).

2) Attivazione e gestione dei questionari a cura dell'Ufficio statistico con la collaborazione dei Sistemi Informativi di Ateneo; i questionari vengono somministrati mediante lo sportello web dello studente e una volta confermati vengono acquisiti nel database in forma anonima.

3) Assistenza a cura dell'Ufficio statistico in caso di problemi nella compilazione dei questionari.

4) *Elaborazione e diffusione della reportistica a cura dell'Ufficio statistico con la collaborazione dei Sistemi Informativi di Ateneo, mediante pubblicazione sulla pagina dell'Ateneo del link al sito Sisvalidat <https://valmon.disia.unifi.it/sisvalidat/unibg/> (cfr. successivo par. 4).*

I questionari sono agganciati a ogni attività didattica offerta nell'anno accademico (in questo caso 2014/15) presente nel libretto degli studenti, che preveda lezioni in aula.

Per ogni docente di ciascun modulo dell'insegnamento viene attivato un questionario distinto: di conseguenza, ad esempio, per un insegnamento suddiviso in due moduli, ciascuno tenuto da due docenti, i questionari sono quattro.

L'insegnamento viene considerato valutato se risulta compilato il questionario di almeno un docente per ogni unità didattica. Allo studente è proposto il questionario per frequentanti o per non frequentanti (entrambi allegati alla presente Relazione) a seconda della percentuale di frequenza dichiarata dallo studente stesso.

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

L'Università degli Studi di Bergamo ha iniziato nel 2003 a raccogliere le opinioni dei laureandi sul proprio percorso di studi. Dall'anno accademico successivo e fino al 31.12.2014 la gestione di tale attività è stata affidata, tramite la stipula di apposita convenzione, al CILEA - Consorzio Interuniversitario Lombardo per l'Elaborazione Automatica, successivamente confluito nel CINECA. A decorrere dal 01.01.2015 l'Ateneo ha aderito al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. La compilazione di un apposito questionario online (allegato alla presente Relazione) è stata resa obbligatoria contestualmente alla presentazione della domanda di laurea, il che ha garantito annualmente un livello di copertura pressoché totale.

Dall'insieme dei questionari presi in considerazione per il Profilo 2015 il Consorzio AlmaLaurea ha escluso quelli che presentano almeno una di queste limitazioni:

- sono compilati in misura insufficiente, cioè sono vuoti oppure contengono un numero di risposte "troppo ridotto";*
- comprendono risposte reciprocamente incongruenti;*
- sono poco plausibili, poiché – nelle batterie comprendenti una pluralità di domande – presentano "troppo spesso" una stessa risposta (per esempio "decisamente sì") per ciascun item riportato;*
- la durata della compilazione è stata ritenuta troppo breve (in media meno di 4 secondi per ogni risposta attribuita) per poter garantire l'attendibilità delle risposte.*

Per una migliore confrontabilità della documentazione vengono elaborati i dati relativi ai soli laureandi che si sono iscritti al corso di studio in tempi recenti, cioè a partire dal 2011 per la laurea triennale, dal 2012 per la laurea magistrale, dal 2009 per la magistrale a ciclo unico.

Ai fini della presente relazione si è scelta la modalità del raffronto tra la valutazione espressa dai laureandi del corso con la valutazione dei laureandi iscritti a corsi della stessa classe a livello nazionale o degli Atenei aderenti al Consorzio AlmaLaurea.

Documenti allegati:

- Quest_2015_formattato.pdf Questionario laureandi anno 2015 a cura del Consorzio AlmaLaurea [Inserito il: 29/04/2016 11:44]
- QuestFreq.pdf Questionario studenti frequentanti in uso dall'a.a. 2013/14 [Inserito il: 29/04/2016 11:55]
- QuestNoFreq.pdf Questionario studenti NON frequentanti in uso dall'a.a. 2013/14 [Inserito il: 29/04/2016 12:33]

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

A fronte dell'obbligatorietà della compilazione dei questionari la copertura è stata totale con riferimento ai soggetti che intendevano sostenere l'esame. Sono stati compilati, da 10.597 studenti, 80.482 questionari in totale.

Il Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza per la formazione degli Ufficiali dell'Accademia della Guardia di Finanza non ha attivato i questionari.

Per la specificità del corso, il Comandante dell'Accademia ha inviato al MIUR la richiesta di deroga all'obbligatorietà della rilevazione.

Nel caso degli studenti non frequentanti, che hanno compilato in totale 25.235 questionari, la motivazione più indicata (il 48% circa) per la non frequenza (qui non erano possibili scelte multiple) è stata il lavoro, seguita da "altro" (circa 23%).

I questionari per cui gli studenti hanno motivatamente rifiutato la compilazione sono stati 4.477. Al rifiuto della compilazione era possibile dare più motivazioni: la motivazione nettamente prevalente è stata "Lo devo compilare troppe volte nel corso dell'anno", presente in 2.856 questionari, mentre in 1.324 questionari è stato indicato "Non lo ritengo utile".

I questionari compilati da studenti che si sono dichiarati frequentanti sono stati 50.770 (pari al 63,1% del totale questionari compilati); in allegato sono riportate le analisi relative.

Si segnala che i curriculum offerti interamente in lingua inglese nei corsi di laurea magistrale in Ingegneria gestionale, Progettazione e gestione dei sistemi turistici, Management, Finanza e International Business e Psicologia clinica sono stati rilevati come se fossero corsi di studio autonomi, al fine di poter disporre di informazioni per eventuali comparazioni con l'offerta formativa in lingua italiana.

Analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione.

Mediamente a livello di ateneo la valutazione degli studenti con riferimento ai diversi aspetti individuati con le domande del questionario è piuttosto elevata; infatti in ogni corso di laurea il punteggio oscilla tra il 7 e il 9. Uniche eccezioni si riscontrano con riferimento a pochi corsi di laurea e a specifiche voci. In particolare si tratta, per alcuni corsi di laurea di primo livello, delle valutazioni degli studenti con riferimento alle conoscenze preliminari possedute.

Si noti che comunque si tratta di punteggi leggermente inferiori (tra 6 e 7, spesso molto prossimi a 7) alla media delle altre domande. Il livello sostanzialmente discreto di questi punteggi induce a ritenere che si tratti solo di un fievolissimo segnale di criticità di questo aspetto della didattica.

Il confronto fra le valutazioni dei corsi in lingua italiana e il corrispondente curriculum erogato in lingua inglese non evidenzia sostanziali differenze nei punteggi attribuiti dagli studenti, confermando quindi una buona valutazione dei percorsi in lingua inglese.

Per quanto riguarda il corso di nuova istituzione in Economics and Global Markets, erogato in lingua inglese, per poter fare una valutazione occorre attendere dati più consolidati.

• LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

Sia nel caso delle lauree magistrali che di quelle triennali i laureandi che hanno compilato i questionari sono in larga misura studenti che hanno frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti o che hanno frequentato tra il 50% e il 75% dei corsi previsti. Si tratta, quindi, di valutazioni espresse da laureandi che per lo più hanno conosciuto da vicino l'organizzazione e la didattica del loro corso di studio e dell'Ateneo. Solo nel caso delle lauree triennali in Operatore giuridico d'impresa e in Scienze dell'educazione i laureandi rispondenti all'indagine sono spalmati in modo un po' più marcato su diversi livelli di assiduità nella frequentazione delle lezioni. Comunque anche nel caso di questi corsi di laurea, le risposte relative ad almeno il 60% dei questionari sono state effettuate da laureandi che hanno frequentato almeno o più del 50% degli insegnamenti previsti. Si tratta quindi anche in questo caso di laureandi che hanno conosciuto piuttosto bene l'Ateneo e il corso di laurea in cui hanno studiato.

In tutte le risposte i giudizi positivi prevalgono in maniera molto netta sia relativamente agli aspetti organizzativi che rispetto agli aspetti più legati al docente e all'insegnamento.

Per quanto riguarda l'organizzazione degli esami, essa è ritenuta sempre soddisfacente o soddisfacente per più della metà degli esami da una quota di rispondenti decisamente rilevante. In generale è almeno pari al 70% dei laureandi, ma spesso attorno a livelli dell'80% o anche di molto superiori. Solo nel caso della laurea triennale in Lingue e letterature straniere moderne il risultato positivo si attesta attorno al 60%.

Per quanto riguarda il carico di studio degli insegnamenti si rileva un giudizio di sostanziale adeguatezza in tutti i corsi di laurea. Infatti, nelle situazioni in cui la numerosità delle risposte consente di entrare nel merito della valutazione, più della metà dei laureandi hanno ritenuto il carico di studio adeguato (decisamente o abbastanza); in alcuni casi, la quote di apprezzamenti di adeguatezza raggiungono livelli ben superiori al 50%. Vi sono, infine, alcuni casi (che si evincono dalle tabelle dettagliate) in cui la numerosità dei questionari e/o l'elevato numero di non rispondenti sconsiglia di esprimere giudizi.

Ampiamente positivo in tutti i casi appare anche il giudizio sulla adeguatezza delle aule (sempre adeguate o spesso adeguate).

Alcuni aspetti di criticità si intravedono rispetto alle postazioni informatiche, che sono presenti, ma non in tutti i casi sono state ritenute adeguate dai laureandi. Va detto che la valutazione dei laureandi si riferisce alla situazione riscontrata durante tutta la loro carriera di studio. I giudizi espressi (soprattutto relativamente alle strutture) potrebbero riferirsi a situazioni che nella sostanza sono già cambiate. Non possono pertanto essere oggetto di raccomandazioni, se non considerate nel contesto di un'informazione complessiva e attuale della situazione delle dotazioni informatiche.

Generalizzata ed elevata risulta in tutte le lauree sia triennali che magistrali la soddisfazione dei rapporti con i docenti. Anche la soddisfazione per il corso di laurea risulta in tutti i casi largamente positiva. Se si considera, infine, la domanda se si iscriverrebbe di nuovo all'università, la presenza di una quota largamente superiore al 50% di laureandi che si iscriverrebbero di nuovo a questo Ateneo e allo stesso corso indica un sostanziale ampio apprezzamento dell'Università di Bergamo e dei corsi qui attivi. In corrispondenza ai diversi corsi di laurea tuttavia si rilevano quote più o meno elevate di coloro che si iscriverrebbero allo stesso Ateneo ma ad un altro corso. Verosimilmente ciò è attribuibile alla revisione delle proprie aspettative rispetto agli sbocchi professionali offerti dal corso o a nuove opportunità determinate dalla presenza di corsi di laurea recentemente attivati presso l'Ateneo.

Documenti allegati:

- Situazione compilazioni ValDid 2014-15.pdf [Inserito il: 29/04/2016 12:34]
- RisultatiValDid2014.pdf [Inserito il: 29/04/2016 12:34]
- Dati Valutazione laureandi 2015 (AlmaLaurea).zip [Inserito il: 29/04/2016 12:36]

4. Utilizzazione dei risultati

Per l'elaborazione e la diffusione dei risultati della valutazione della didattica l'Ateneo utilizza il sistema informativo statistico SIS-ValDidat, realizzato da VALMON s.r.l. (spin-off partecipato dell'Università degli Studi di Firenze). Tale sistema viene alimentato in autonomia dagli Atenei mediante upload delle valutazioni e garantisce una fruizione immediata delle informazioni caricate, senza la necessità di attendere la conclusione del ciclo semestrale delle lezioni. L'accesso al sistema e la visualizzazione dei dati è possibile per tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione semplicemente collegandosi al sito internet <http://valmon.ds.unifi.it/sisvaldidat>. La visualizzazione è pubblica per i dati aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di laurea, mentre per i singoli insegnamenti lo è solo se autorizzata dal docente. L'Ateneo non ha infatti ritenuto opportuno rendere visibili di default i risultati della rilevazione a livello di singolo modulo di insegnamento. L'accesso al sistema per la visione dei dati non pubblici avviene mediante un sistema di protezione che riconosce l'utente e gli attribuisce i privilegi per lui configurati:

- Nucleo di Valutazione/Presidio della Qualità: dettaglio di tutte le AD e/o UD dell'Ateneo;
- Direttore del Dipartimento e Presidente della Scuola: dettaglio di tutte le AD afferenti al Dipartimento;
- Commissioni paritetiche docenti-studenti, Consigli per la didattica ove costituiti: dati aggregati a livello di Corso di studio così come resi pubblici sul sito dell'Ateneo;
- Presidente del Consiglio di Corso di studio: dettaglio di tutte le AD afferenti al Corso di studio;
- Singolo docente: dettaglio delle proprie AD e/o UD.

Le Commissioni paritetiche hanno preso in esame i risultati della valutazione della didattica da parte degli studenti e dei laureandi e ne hanno discusso,

riportando ai Presidenti dei Corsi di studio le eventuali criticità riscontrate. A seguito di ciò, i Consigli di Corso di studio hanno messo in atto le azioni correttive illustrate nei rispettivi documenti di riesame.

Eventuale utilizzo dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti

L'Ateneo ha valutato di non utilizzare per il momento i risultati della valutazione ai fini della incentivazione dei docenti, in quanto non parimenti rappresentativi per tutte le attività didattiche svolte nel periodo di osservazione.

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

La modalità di rilevazione appare adeguata a rilevare il parere degli studenti frequentanti e non frequentanti. La valutazione dei frequentanti appare largamente positiva sui diversi aspetti della didattica segnalando un punto di forza dell'Ateneo su questo fronte, pur avendo ancora alcuni margini di miglioramento a cui tendere per raggiungere livelli di eccellenza.

Altrettanto positiva appare la valutazione dei laureandi, confermando il punto di forza dell'Ateneo nell'ambito della didattica sia dal punto di vista organizzativo che della docenza.

Il Nucleo di Valutazione ha potuto verificare con le Commissioni paritetiche l'effettivo utilizzo dei risultati della valutazione della didattica al fine di monitorare la qualità della stessa. Si segnala inoltre che i risultati della valutazione dei laureandi rappresentano uno degli indicatori utilizzati dall'Ateneo per l'attribuzione di fondi premiali ai Corsi di studio.

6. Ulteriori osservazioni

Il Nucleo rileva l'esigenza di procedere in futuro nell'incrementare la diffusione della conoscenza dell'importanza e dell'utilizzo della valutazione didattica all'interno dell'Ateneo, nonché nel responsabilizzare gli studenti sulla necessità della compilazione di vari questionari nell'arco dell'anno e di una compilazione coscienziosa e obiettiva. Tenuto conto che le Commissioni paritetiche docenti-studenti svolgono attività divulgativa delle politiche di qualità dell'Ateneo nei confronti degli studenti e hanno il compito di effettuare analisi e proposte sulla gestione e l'utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, il Nucleo invita i Presidenti delle Commissioni stesse a realizzare iniziative per promuovere una maggiore consapevolezza da parte degli studenti dell'importanza della loro valutazione e di darne conto nella Relazione annuale.

Il Nucleo ritiene – come segnalato anche da alcune relazioni delle Commissioni Paritetiche – che sia interessante prendere in considerazione anche l'indagine realizzata presso i docenti, in modo da ottenere valutazioni da diverse prospettive. A tal fine, si auspica a cura del Presidio della Qualità anche azioni per una maggior sensibilizzazione dei docenti su questa indagine.

3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

Parte facoltativa secondo le Linee Guida 2016

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 (parte facoltativa)

Sezione: 2. Valutazione della performance

Valutazione della performance

1. Principali attività svolte nell'anno 2015

L'Università degli Studi di Bergamo ha adottato i documenti previsti per lo sviluppo del ciclo della performance finalizzato alla misurazione e valutazione delle prestazioni dell'Ateneo nel suo complesso, dei singoli Servizi e, più in generale, del personale tecnico-amministrativo, individuando obiettivi e indicatori sulla base di quanto definito sia nel Piano strategico sia nei documenti di programmazione e di bilancio.

Il Piano della performance 2015-2017 è stato adottato con Decreto rettorale Rep. n. 198/2015 del 7.4.2015 e sottoposto al Nucleo di Valutazione; con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 27.1.2015 sono stati altresì approvati il Piano di prevenzione della corruzione ed il programma della trasparenza 2015-2017.

Nel 2016, recependo il contenuto delle Linee guida Anvur del luglio 2015, è stato invece predisposto un "Piano Integrato" con l'obiettivo di definire in chiave sistemica la programmazione delle attività della struttura tecnico-amministrativa con riferimento alla performance, alla trasparenza e all'anticorruzione.

All'inizio del 2016, anche in relazione a quanto previsto dalle Linee guida Anvur, l'Ateneo ha provveduto altresì a modificare il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance (SMVP). Il nuovo sistema prevede l'introduzione di nuove schede di valutazione per tutto il personale prendendo a riferimento i seguenti elementi:

- a) performance organizzativa;
- b) grado di raggiungimento degli obiettivi individuali;
- c) capacità e comportamenti organizzativi.

Ciascuno di tali elementi ha un peso diverso a seconda del ruolo e della tipologia di responsabilità del personale, a partire dal Direttore Generale fino alla totalità del personale.

Il Nucleo, nella funzione di OIV, ha seguito con regolarità l'attuazione del ciclo della performance, esprimendo un giudizio sintetico su ogni documento prodotto nonché sulle modalità organizzative poste in essere dall'Amministrazione.

In particolare ha provveduto a:

- verificare l'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 31.12.2015 compilando e pubblicando, nell'apposita pagina della sezione "Amministrazione trasparente", la "Griglia di rilevazione", il "Documento di attestazione" e la "Scheda di sintesi";
- verificare la rispondenza degli obiettivi, riportati nel Piano della performance 2015, con quanto previsto dalle Linee guida fornite dall'A.N.AC.;
- esaminare la documentazione relativa alla misurazione della performance 2015, sia organizzativa che individuale, ritenendo che la procedura sia stata svolta correttamente e validando la Relazione finale.

Tutti gli adempimenti sono stati assolti entro le scadenze previste ed i documenti prodotti sono pubblicati sul sito istituzionale dell'Ateneo, nella sezione "Amministrazione trasparente".

Di seguito si prendono in esame gli aspetti individuati dall'ANVUR nelle Linee guida 2016 per la Relazione dei Nuclei al fine di fornire un contributo di analisi dell'attività svolta che possa essere utile anche alle strutture dell'Ateneo per migliorare le proprie azioni.

2. Grado di Integrazione con la documentazione strategica dell'Ateneo, con quella economico-finanziaria e con gli interventi volti ad arginare i rischi corruttivi

Come già riportato nella Relazione dello scorso anno si dà atto che l'Ateneo, già dalla prima introduzione del Piano della performance, ha cercato di costruire una stretta relazione tra le azioni previste dal ciclo della performance ed il processo di programmazione economico-finanziaria.

Nel tempo tale integrazione si è rafforzata al punto che il Piano della performance rappresenta l'esito naturale del processo di programmazione di bilancio. Nella fase di elaborazione del bilancio il Direttore Generale sviluppa un confronto con i Responsabili di ciascun Servizio proprio per discutere ed individuare gli obiettivi per l'anno successivo, sulla base dei documenti programmatici approvati dagli Organi di Ateneo e delle indicazioni raccolte dal Rettore, dai Prorettori e Direttori di Dipartimento. Tale lavoro è propedeutico alla stesura del Piano della performance e garantisce il collegamento fra i due sistemi di programmazione. La correlazione è stata ancora più stringente per il ciclo relativo al 2016, per il quale è stato redatto un Piano integrato sviluppato pressoché in parallelo con la predisposizione dei documenti di bilancio.

Il Piano della performance risulta quindi strettamente correlato sia con il Piano strategico dell'Ateneo sia con la programmazione di bilancio.

I programmi e le priorità individuati nel bilancio determinano anche gli obiettivi da assegnare alle diverse strutture tecnico-amministrative nel Piano della performance. In tal modo il Piano evidenzia un elevato grado di realizzabilità in quanto collegato anche alle risorse umane, strumentali e finanziarie riportate nel bilancio preventivo e, successivamente, nel budget di ciascun Centro di responsabilità.

Il processo di programmazione di bilancio e di predisposizione del Piano della performance ha preso le mosse da diversi documenti di programmazione approvati dagli Organi di Ateneo che interessano le tre missioni previste dal D.M. 21/2014: Ricerca e innovazione, istruzione universitaria e Servizi istituzionali e generali.

Di seguito si riporta il riferimento ai documenti di programmazione che hanno interessato il ciclo della performance 2015-2017:

- Programmazione dell'Università degli Studi di Bergamo per il triennio 2013-2015 adottata secondo le indicazioni contenute nel D.M. 827/2013 (deliberazione del Senato Accademico del 4.2.2014 e del Consiglio di Amministrazione del 5.2.2014);

- Programma "Unibg International" (deliberazione Senato Accademico del 30.6.2014 e del Consiglio di Amministrazione dell'1.7.2014);

- Programma "Unibg 2020 - l'orizzonte della nostra Università" (deliberazione Senato Accademico del 12.5.2014 e del Consiglio di Amministrazione del 13.5.2014);

- Programma "Italy® (Italian Talented Young @esearchers)" nell'ambito della ricerca (deliberazione Senato Accademico del 29.9.2014 e del Consiglio di Amministrazione del 30.9.2014);

- Programma "Excellence initiatives" nell'ambito della ricerca (deliberazione Senato Accademico del 25.5.2015 e del Consiglio di Amministrazione del 26.5.2015);

- Piano strategico di Ateneo per "Unibg 2020" (deliberazione Senato Accademico del 15.12.2014 e del Consiglio di Amministrazione del 16.12.2014).

Si può quindi concludere che l'Ateneo abbia conseguito un buon livello di integrazione tra Piano della performance, programmazione strategica e programmazione economico-finanziaria.

Non appare invece ancora matura l'integrazione del Piano della performance con le azioni previste nel Piano di prevenzione della corruzione. Pur rintracciando nel Piano 2015-2017 obiettivi connessi con la trasparenza e l'integrità, la loro formulazione risulta ancora troppo generica e non in grado di connotare significativamente l'attività ordinaria delle strutture.

Sotto questo profilo è necessario un ulteriore lavoro di analisi e coinvolgimento diffuso che, in parte, è stato avviato con il successivo ciclo 2016-2018.

3. Grado di integrazione con i processi di Assicurazione della Qualità

L'Ateneo, già da qualche anno, ha avviato un percorso di certificazione ISO 9001:2008 di alcuni servizi. Allo stato attuale risultano certificati i Servizi Orientamento, stage e placement, Mobilità internazionale, Formazione post-laurea.

Il mantenimento di tale certificazione rappresenta un obiettivo previsto dal ciclo della performance, che quindi risulta integrato con il processo di assicurazione della qualità che l'Ateneo ha deciso di intraprendere. Peraltro le osservazioni formulate dal certificatore costituiscono un programma di miglioramento che i Servizi attuano nell'anno successivo.

Il Piano della performance contiene anche obiettivi strategici riferiti alla qualità del processo formativo quali "Incremento attrattività e qualità dei Corsi di studio", "Miglioramento qualità servizi agli studenti", "Valutazione delle attività dell'Ateneo" a cui sono collegati obiettivi operativi ed indicatori di risultato. Si tratta di obiettivi assegnati ai Servizi tecnico-amministrativi che prevedono specifiche azioni di supporto alle strutture didattiche e che incrociano il sistema di autovalutazione e valutazione previsto da Anvur.

Si rintracciano quindi nel ciclo della performance elementi che riguardano il processo di assicurazione della qualità, specialmente per quanto concerne il processo formativo ed i Servizi agli studenti. Più debole risulta invece l'integrazione per quanto riguarda l'ambito della ricerca per il quale sarà necessario, in prospettiva, un approfondimento di analisi al fine di individuare maggiori correlazioni tra le azioni di supporto ed i risultati attesi.

4. Modalità di definizione degli obiettivi

Come già illustrato in precedenza, gli obiettivi assegnati alla struttura tecnico-amministrativa sono individuati in un percorso di programmazione che vede coinvolti il Rettore, il Direttore Generale, i Prorettori, i Direttori di Dipartimento ed i Responsabili di Servizio.

Si valuta positivamente la metodologia seguita per individuare gli obiettivi da inserire nel Piano in quanto, per la declinazione in obiettivi delle linee strategiche contenute nella programmazione dell'Ateneo, sono stati coinvolti diversi attori dell'Università nonché gli stakeholders esterni e interni.

Il Piano della performance contiene:

- una scheda denominata "Ateneo" che riporta gli obiettivi strategici, trasversali alle strutture, la cui misurazione è utile a valutare e a monitorare la prestazione dell'Ateneo nel suo complesso;

- una scheda per ciascun Servizio con l'indicazione degli obiettivi strategici e operativi assegnati, del loro peso, degli indicatori e dei target.

Gli obiettivi contenuti nel Piano della performance si distinguono in "strategici" e "operativi".

Gli obiettivi strategici sono caratterizzati dai seguenti elementi:

- trasversalità rispetto alle strutture amministrative;

- rilievo che assumono rispetto ai bisogni dell'utenza;

- orizzonte temporale di riferimento, normalmente di natura pluriennale;

- priorità definite dagli Organi di governo in relazione ai bisogni e alle attese degli stakeholders.

Gli obiettivi strategici sono declinati in uno o più obiettivi operativi, per ciascuno dei quali si individua almeno un indicatore che consente di misurarne il grado di raggiungimento.

Si valuta positivamente:

- la modalità seguita per l'individuazione degli obiettivi che prevede un coinvolgimento delle diverse strutture dell'Ateneo;

- il percorso "a cascata" che articola gli obiettivi strategici in obiettivi operativi;

- la trasversalità degli obiettivi strategici alla cui realizzazione concorrono diverse strutture, non solo peraltro amministrative.

Gli obiettivi individuati, proprio in relazione alla declinazione in termini operativi ed alla correlazione con indicatori di risultato, appaiono sufficientemente chiari e misurabili a consuntivo.

Un ulteriore percorso di miglioramento potrebbe essere rappresentato da una riduzione del numero di obiettivi da riportare nel Piano al fine di evidenziarne l'importanza per le politiche dell'Ateneo e accrescerne ulteriormente la trasversalità.

5. Modalità di definizione degli indicatori per la misurazione della performance

Gli indicatori utilizzati sono prevalentemente di "output" e si possono distinguere in:

- temporali
- finanziari o di efficienza
- di efficacia oggettiva e soggettiva.

Sono meno presenti veri e propri indicatori di "outcome". Ciò dipende anche dalla natura del Piano della performance che, essendo indirizzato alla struttura amministrativa, si occupa delle azioni di supporto alla didattica e alla ricerca più che del risultato finale da conseguire che dipende invece, in misura principale, dall'attività delle Strutture didattiche e scientifiche. Il dualismo rappresentato dalla contemporanea azione della componente amministrativa e di quella scientifica rende più complessa sia l'individuazione degli obiettivi che degli indicatori.

L'Ateneo ha affinato la modalità per la definizione di obiettivi ed indicatori appropriati e specifici per la struttura amministrativa tenendo comunque conto dei risultati attesi negli ambiti della didattica e della ricerca. Su tale versante sarà necessario perfezionare ulteriormente la metodologia utilizzata, al fine di massimizzare la correlazione tra Piano della performance ed obiettivi dell'Ateneo negli ambiti della didattica e ricerca.

Si evidenzia un utilizzo forse eccessivo di indicatori temporali di tipo binario, anche se sono effettivamente gli unici in grado di rilevare molte delle attività ordinarie dell'Amministrazione, ossia quelle che permettono il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia del sistema.

Si valuta favorevolmente l'introduzione di un numero crescente d'indicatori di customer satisfaction, soprattutto per quei Servizi che hanno un impatto sull'utenza studentesca.

6. Monitoraggio e sistema informativo di supporto

È prevista una fase intermedia di verifica dell'andamento complessivo del sistema attraverso un monitoraggio da effettuare nel mese di settembre, così come stabilito dal Sistema di misurazione e valutazione della performance nonché dal Piano stesso. Inoltre ciascun Responsabile è tenuto ad un monitoraggio costante e, in caso di difficoltà intervenute nel raggiungimento degli obiettivi posti, a darne tempestivamente conto al Direttore Generale. Con riferimento all'anno 2015, la verifica effettuata ha fatto emergere fatti intervenuti in corso d'anno che hanno portato ad aggiornare il Piano per renderlo più rispondente alle esigenze sopravvenute.

Tale metodologia, che prevede un monitoraggio della progressiva realizzazione dei contenuti del Piano per un loro aggiornamento nella seconda metà dell'anno, conferisce dinamismo e flessibilità allo strumento rendendolo più adeguato ad accompagnare il concreto svolgersi dell'attività. Si valuta pertanto che la modalità adottata dall'Ateneo in ordine al monitoraggio circa lo stato di attuazione del Piano sia adeguata.

Le informazioni ed i dati necessari per la gestione del ciclo della performance risultano affidabili e verificabili, anche se derivano da banche dati detenute presso i diversi Servizi. Come già più volte segnalato, l'Ateneo non dispone di un sistema informativo integrato da cui attingere tutti i dati necessari per il monitoraggio in itinere del ciclo della performance. Ciò comporta la raccolta d'informazioni dalle banche dati delle singole Strutture.

Si tratta di un elemento di debolezza del sistema, motivato dalla effettiva difficoltà a dedicare personale aggiuntivo per conseguire tale obiettivo.

7. Modalità di attribuzione dei giudizi al personale

Dal 2016, come si è già avuto modo di precisare in precedenza, il SMVP è stato aggiornato. La valutazione del personale prende in esame i seguenti elementi:

- a) performance organizzativa
- b) performance individuale così articolata:
 - b1) grado di raggiungimento degli obiettivi individuali
 - b2) capacità e comportamenti organizzativi.

Ciascuno degli elementi indicati pesa in modo diverso nella valutazione a seconda del ruolo e della tipologia di responsabilità ricoperta.

La valutazione della performance organizzativa è correlata con la percentuale di realizzazione degli obiettivi assegnati ad ogni Servizio, così come emerge dalla Relazione sulla performance validata dal Nucleo di Valutazione.

Al Direttore Generale, ai Dirigenti ed al personale titolare di responsabilità vengono assegnati anche obiettivi individuali corredati da indicatori e target di risultato atteso.

La verifica a consuntivo viene effettuata sulla base di una documentata relazione che dà conto dei risultati conseguiti e delle motivazioni degli eventuali scostamenti.

La misurazione della performance individuale si completa con la valutazione delle capacità e dei comportamenti individuali sulla base di una specifica scheda differenziata per ciascuna categoria di personale (Direttore Generale, Dirigenti, Responsabili di servizio, personale senza incarichi di responsabilità).

La misurazione della performance individuale viene effettuata con le seguenti modalità:

Direttore Generale

Soggetto che valuta: Consiglio di Amministrazione, sulla base della proposta formulata dal Nucleo di Valutazione circa il conseguimento degli obiettivi individuali.

Peso degli elementi che compongono la valutazione:

- performance organizzativa 30%
- grado raggiungimento obiettivi individuali 40%
- capacità e comportamento 30%

Dirigenti e Responsabili di Servizio di I livello

Soggetto che valuta: Direttore Generale

Peso degli elementi che compongono la valutazione:

- performance organizzativa 30%
- grado raggiungimento obiettivi individuali 30%
- capacità e comportamento 40%

Responsabili di Servizio di II livello

Soggetto che valuta: Responsabili di Servizio di I livello

Peso degli elementi che compongono la valutazione:

- performance organizzativa 20%
- grado raggiungimento obiettivi individuali 30%

- capacità e comportamento 50%

Personale senza incarichi di responsabilità

Soggetto che valuta: Responsabili di Servizio di I livello

Peso degli elementi che compongono la valutazione:

- performance organizzativa 30%
- capacità e comportamento 70%

La valutazione finale è rappresentata dalla sommatoria dei punteggi conseguiti in ciascuna componente del sistema di valutazione.

Il modello in uso presso l'Ateneo, che prevede l'individuazione di un target per ciascun indicatore assegnato, permette di misurare il conseguimento di ciascun obiettivo conferendo un buon grado di oggettività al sistema di valutazione.

8. Utilizzo dei risultati della valutazione

L'utilizzo più immediato dei risultati della valutazione è riferito al pagamento della quota variabile della retribuzione di ciascuna categoria di personale.

Il sistema in uso presso l'Ateneo prevede che l'assegnazione degli obiettivi e la valutazione del loro livello di raggiungimento sia oggetto di un colloquio tra il valutatore ed il valutato. Si tratta di un confronto utile ad esaminare i punti di forza e di debolezza, anche in vista della definizione del ciclo successivo.

Lo scambio tra valutatore e valutato non si traduce in un documento formalizzato, ciononostante rappresenta un'occasione importante di esame congiunto con ricadute positive sulla qualità dell'azione della struttura tecnico-amministrativa.

Il limite che si può rintracciare nella prassi descritta è che il contenuto del confronto sviluppato rimanga circoscritto all'interno del singolo Servizio, o tutt'al più comunicato partecipato al Direttore Generale. Sarebbe viceversa utile che ci potesse essere uno scambio anche tra Servizi diversi ed una valutazione in itinere, soprattutto per quelle azioni che hanno natura trasversale, oltre che con gli altri attori interni, in primis Rettore, Prorettori e Direttori di Dipartimento.

Sezione: 3. Raccomandazioni e suggerimenti

Raccomandazioni e suggerimenti

Il Nucleo ha proceduto alla valutazione dei processi relativi all'assicurazione di qualità analizzando i documenti prodotti dall'Ateneo, dai presidenti dei CdS, dal Presidio della Qualità e dai vari uffici dell'ateneo. Il Nucleo ha anche organizzato una audizione con i diversi attori del sistema di AQ, in particolare il Presidio della qualità e i Presidenti di sei CdS. Sono stati presi in esame i dati ministeriali e alcuni dati interni, gli esiti delle indagini sui laureati e laureandi e vari altri documenti e dati forniti dai diversi uffici.

Le informazioni acquisite in queste diverse attività, sono state in gran parte descritte, commentate e valutate in questa Relazione Annuale.

Sulla base delle attività svolte il Nucleo esprime e sintetizza le seguenti principali raccomandazioni.

Ai Consigli dei Corsi di studio si raccomanda:

- una maggior strutturazione degli incontri con gli stakeholder al fine di identificare i profili emergenti, approfondire la discussione rispetto alla coerenza tra obiettivi formativi e formazione. Si raccomanda anche di prestare sempre maggior attenzione all'attività di condivisione e discussione nei Consigli di Corsi di Studio di quanto emerge dai Rapporti di riesame;
- una maggiore attenzione alla identificazione dei soggetti di riferimento internazionali e alla impostazione di consultazioni ben strutturate;
- maggior specificazione e attenzione alle modalità di verifica del recupero delle conoscenze in ingresso;
- un costante monitoraggio del processo, dagli obiettivi formativi alla identificazione dei problemi, delle cause e delle azioni correttive. Con riferimento a questo punto il Nucleo rileva che è necessario che le azioni correttive presentate nei Riesami non siano riproposte negli anni successivi, in quanto le azioni correttive devono essere attuate, produrre risultati e chiudersi, vanno verificati i tempi di attuazione e individuate le relative responsabilità;
- per quanto riguarda l'utilizzo degli esiti delle opinioni degli studenti si evidenzia che non interessa se e come si interviene, ma piuttosto in sede di valutazione si chiede se c'è consapevolezza del problema. Si fa inoltre presente che incrociare i dati sulla soddisfazione degli studenti con il tasso di superamento esame fornisce utili informazioni complementari.

Alle Commissioni Paritetiche docenti-studenti si fa presente che si rileva ancora una certa disomogeneità nell'impostazione adottata da ciascuna Commissione relativamente alla Relazione annuale. Il Nucleo si riserva di dare indicazioni integrative alle raccomandazioni che sono/verranno fornite dall'ANVUR. Pur essendo alcune relazioni di buon livello, infatti, la leggibilità e immediatezza interpretativa e comparativa è spesso difficile.

Al Presidio della Qualità si suggerisce di intensificare le proprie interazioni sia con le CPDs che con i Corsi di studio, di proseguire nella diffusione della cultura della qualità al fine di una sua assimilazione che consenta sempre più di trasferire in azioni e risultati sostanziali i principi del processo di qualità. Si rileva inoltre che il Presidio, su segnalazione del Nucleo di valutazione (cfr. Verbale del 14.06.16), ha rivisto il testo della Relazione annuale sulle attività svolte nel 2015 organizzandola per tematiche e non più come resoconto cronologico.

Agli Organi di Ateneo, per quanto concerne gli adempimenti connessi al ciclo della Performance, il Nucleo segnala che, per quanto riguarda la valutazione delle attività svolte dai dirigenti e dai responsabili di servizio, il sistema in uso presso l'Ateneo prevede che l'assegnazione degli obiettivi e la valutazione del loro livello di raggiungimento sia oggetto di un colloquio tra il valutatore ed il valutato, che però non si traduce in un documento formalizzato. Il limite che si può rintracciare in questa prassi è che il contenuto del confronto sviluppato rimanga circoscritto all'interno del singolo Servizio, o eventualmente

comunicato partecipato al Direttore Generale. Sarebbe viceversa utile che ci potesse essere uno scambio anche tra Servizi diversi ed una valutazione in itinere.

Il Nucleo di Valutazione inoltre rileva che - pur adempiendo ai compiti istituzionali in piena autonomia - la quantità di adempimenti e attività necessarie per il complesso sistema di AQ che si è andato impostando in questi ultimi anni è notevole. Pertanto le risorse, in particolare di personale dedicato (cfr. Allegato D, Tabella D.2), risultano a stento calibrate rispetto alle attività che vengono svolte e che dovrebbero essere incrementate per un ulteriore miglioramento del processo interno di assicurazione della qualità.

Il Nucleo di Valutazione ritiene anche opportuno ribadire alcuni suggerimenti agli organi nazionali che disciplinano il Sistema di AQ e le attività del NdV:

- si segnala l'impellente necessità di snellire la burocrazia connessa alle diverse attività del processo di qualità;*
- con riferimento alla Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione e alle attività di valutazione richieste al Nucleo sarebbe opportuno disporre di linee guida semplici, a interpretazione chiara e univoca, di indicazioni lineari volte ad evitare possibili ripetizioni o duplicazioni di attività e/o di valutazioni. Una relazione breve e semplice potrebbe risultare comunque efficace;*
- per quanto riguarda le tempistiche, sarebbe opportuno che le Linee guida o altri documenti contenenti le attività da svolgere pervenissero con adeguato anticipo rispetto alla scadenza degli adempimenti stessi. Proroghe successive non giovano alla qualità dell'adempimento, che necessariamente risulta il frutto di attività spezzettate, talvolta contraddittorie, forzosamente, frammentariamente assimilate. Le tempistiche non adeguate influenzano anche l'organizzazione del lavoro di raccolta di informazioni e di produzione dei documenti all'interno dell'ateneo e l'organizzazione del lavoro dei membri del NdV, che si trovano costretti a costantemente riorganizzare le loro attività e rivedere la loro agenda delle riunioni e delle scadenze;*
- un'ultima considerazione riguarda la assenza di un'indagine ufficiale a scala nazionale sull'inserimento professionale dei laureati; la presenza di uno studio di riferimento potrebbe essere utile per verificare la coerenza tra domanda, obiettivi formativi e risultati di apprendimento previsti e fornirebbe una comune base di partenza e di riflessione del sistema universitario.*