

## ACCREDITAMENTO INIZIALE DELLE SCUOLE SUPERIORI A ORDINAMENTO SPECIALE

### **REQUISITI RELATIVI ALL'ESISTENZA DI UN SISTEMA AQ**

#### **DESCRIZIONE DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI E DELLA LORO SODDISFAZIONE (testo libero)**

La Scuola attiva annualmente un processo di auto-valutazione mirata alla rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti, finalizzato al miglioramento continuo della qualità delle attività formative e scientifiche, come previsto dalle "Linee guida per le Politiche della Qualità" di cui la SISSA si è dotata. La valutazione è richiesta unicamente agli **studenti dei corsi di dottorato** regolarmente iscritti alla SISSA ed attuata attraverso un **questionario online anonimo** formato da una sequenza di domande: tale questionario è stato predisposto dall'Amministrazione in osservanza degli obblighi di legge, di specifiche necessità della Scuola e di proposte del Nucleo di Valutazione anche sentito il parere degli organi consultivi (Presidio della Qualità, Commissione Paritetica Allievi-Docenti) preposti allo scopo nonché del Consiglio degli Studenti. Si tratta della raccolta e valutazione di dati riguardanti:

- la qualità percepita dei corsi di insegnamento
- la qualità dei servizi destinati agli studenti
- la valutazione dell'accompagnamento e/o supervisione da parte dei docenti e/o post – doc
- la collocazione nell'ambiente accademico o nel mondo del lavoro successiva all'ottenimento del titolo, livello delle aspettative dei neo-dottorati, adeguamento alle richieste da parte del contesto locale e internazionale

Per i compilanti iscritti al primo anno è elaborata una serie di domande dedicate esclusivamente alla qualità della didattica ed alle aspettative nei confronti del progetto di ricerca mentre gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, rispondono ad una serie alternativa di domande focalizzate su qualità ed efficacia dell'attività di ricerca, della supervisione da parte dei Principal Investigator, oltre che sulle aspettative di collocamento successivo all'ottenimento del titolo di studio.

Il questionario somministrato agli studenti nell'anno accademico 2017/2018 è stato aperto nel mese di settembre 2018 e chiuso a fine gennaio 2019. Esso si compone di una sequenza di 63 domande in lingua inglese, fra cui: domande a risposta chiusa singola e domande a risposta chiusa multipla e caselle per l'inserimento di commenti liberi. L'architettura del software e gli operatori logici posti in funzione di filtro durante la compilazione consentono di determinare dati disaggregati sia per Area di ricerca tra quelle presenti nella Scuola, sia per anno di permanenza del compilante nella Scuola. Per i compilanti iscritti al primo anno è elaborata una serie di domande dedicate esclusivamente alla qualità della didattica ed alle aspettative nei confronti del progetto di ricerca mentre gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, rispondono ad una serie alternativa di domande focalizzate sulla percezione della qualità ed efficacia dell'attività di ricerca, della supervisione da parte dei Principal Investigator, oltre che sulle aspettative di collocamento successivo all'ottenimento del titolo di studio.

Per quel che concerne il dato numerico: nell'Anno Accademico 2017/2018 sono stati somministrati in totale 291 questionari a studenti iscritti alla Scuola; di questi, 203 sono risultati compilati in tutto

o in parte, quindi un tasso di risposta di circa 70%, in netto miglioramento rispetto al trend degli anni precedenti (56% nell'anno precedente) in conseguenza ad un coinvolgimento attivo del Presidio di Qualità, della Commissione Paritetica Allievi-Docenti, dei rappresentanti degli allievi e degli uffici dell'Amministrazione. La diffusione dei dati emersi dal questionario avviene in due tempi distinti: in primo luogo, i dati vengono resi disponibili dal Nucleo di Valutazione agli organi di governo, ai Coordinatori di Area, al Consiglio degli Studenti, al Presidio della Qualità, alla Commissione paritetica docenti-studenti; in secondo luogo, il Consiglio degli Studenti analizza la documentazione e la elabora al proprio interno allo scopo di presentare un'esauriente relazione al Consiglio della Scuola che per il tramite dei Rappresentanti viene resa pubblica a tutti gli allievi della Scuola. Il Nucleo di valutazione, nel suo ruolo di OIV, sulla base di quanto previsto dall'articolo 19bis del D.lgs. 150/2009, ha il compito di verificare l'effettiva adozione dei sistemi di rilevamento del grado di soddisfazione degli utenti. Il Nucleo considera il questionario annuale strumento prezioso e irrinunciabile per la comprensione di tutti gli aspetti della Scuola che incidono sulla vita dei suoi studenti e ne raccomanda una costante e progressiva raffinazione. L'analisi delle risposte del questionario da parte del Nucleo di Valutazione è riportata nell'apposita sezione della Relazione annuale. Nell'ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità, la Scuola ha attivato, già a partire dall'anno 2019, un percorso che prevede il coinvolgimento attivo delle Aree Scientifiche al fine di definire delle proposte di miglioramento e degli obiettivi di qualità sulla base dei suggerimenti e delle considerazioni contenute nella Relazione del Nucleo di Valutazione. Le proposte elaborate dalle Aree Scientifiche vengono condivise con il Presidio della Qualità e approvate dagli organi di governo nell'ambito della programmazione annuale.

Inoltre, nel corso dell'anno 2019, la Commissione Paritetica allievi-docenti (CPAD) ha effettuato un'analisi preliminare dei risultati del questionario e delle valutazioni contenute nella relazione del Nucleo di Valutazione attraverso la stesura di una Relazione di Medio Termine. Principale scopo della Relazione di Medio Termine è quello di tenere informati ed aggiornare gli Organi della Scuola e quelli di controllo dei lavori della CPAD e del percorso che essa intende intraprendere per la stesura della Relazione Annuale. In particolare, si segnala che la CPAD ha deciso di pianificare una serie di audizioni con i Rappresentati degli studenti dei corsi di PhD per approfondire le tematiche emerse dai risultati del questionario.

Grazie alla consolidata esperienza nel monitoraggio delle opinioni degli studenti di dottorato, nel mese di maggio 2018 la SISSA ha partecipato ad un **progetto pilota promosso dall' ANVUR** relativo alla somministrazione di un **questionario agli allievi dei corsi di dottorato del XXIX e XXX ciclo**.

Scopi principali dell'indagine erano:

- Valutazione del percorso formativo intrapreso
- Valutazione del percorso occupazionale intrapreso
- Capacità di ricerca acquisita

Il progetto mirava a verificare anche l'adeguatezza delle soluzioni prescelte e di individuarne eventuali aspetti critici non considerati in fase di progettazione; sono inoltre stati testati la modalità di contatto più idonea e la struttura del questionario. La partecipazione degli allievi ed ex allievi della Scuola si è attestata sul 56% (XXIX ciclo) e 73% (XXX ciclo). Terminata la fase sperimentale l'ANVUR ha quindi esteso l'indagine a tutte le università italiane, riproponendola anche per il XXXI ciclo (scadenza 15.07.2019).

Oltre ai questionari somministrati agli studenti per la valutazione della qualità delle attività formative e scientifiche, la Scuola, assieme a numerosi atenei italiani, partecipa dal 2013 al **progetto Good Practice** promosso dal Politecnico di Milano che ha la finalità di creare una base di dati condivisa al fine di monitorare l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. La parte tradizionale del Good Practice è costituita da due aree di rilevazione: **costi/efficienza** e **Customer Satisfaction**. A queste, si affiancano l'analisi del **Benessere Organizzativo** del personale tecnico amministrativo ed i **laboratori sperimentali**.

A partire dalla rilevazione relativa all'anno 2017, la Scuola ha deciso di gestire autonomamente la somministrazione dei questionari finalizzati alla misurazione della Customer Satisfaction e del Benessere Organizzativo, riducendo così le tempistiche di gestione ed avendo così modo di ottenere i risultati ed elaborarli in tempo utile per prenderli a riferimento nei vari documenti gestionali che la Scuola predispone.

Il questionario della **Customer Satisfaction** in merito ai servizi amministrativi erogati nell'anno 2018 è stato anticipato al mese di gennaio 2019 e predisposto in due versioni differenti in base alla tipologia di utente destinatario: uno dedicato a Docenti, Dottorandi ed Assegnisti ed un altro dedicato al Personale Tecnico Amministrativo. Il questionario destinato alla comunità scientifica è stato erogato separatamente a ciascuna delle tre categorie di utenti, in modo da poter fare delle riflessioni più significative ed approfondite sulle relative risposte di ciascun gruppo in merito alla soddisfazione sui vari servizi di supporto erogati dalla Scuola. In merito ai contenuti dei questionari, per la comunità scientifica le domande riguardavano i seguenti macro-servizi:

- Amministrazione e gestione del personale
- Approvvigionamenti e servizi logistici
- Comunicazione
- Sistemi informatici
- Supporto alla didattica
- Supporto alla ricerca
- Biblioteche

Ciascun macro-servizio è suddiviso in vari sotto-argomenti e domande specifiche, in modo da giungere ad un ulteriore dettaglio di analisi.

È stata inoltre colta l'opportunità della gestione autonoma nella somministrazione del questionario di Customer Satisfaction per includere delle domande aggiuntive riguardanti nello specifico il supporto offerto dal personale afferente alla struttura tecnica dell'Area di Neuroscienze.

Infine, la Scuola eroga ulteriori questionari agli studenti in occasione di particolari eventi (come ad es. in occasione dell'iniziativa PHD4PMI) con il duplice obiettivo di valutare il grado di soddisfazione nei confronti dell'esperienza appena conclusa e di individuare le opportunità di miglioramento per soddisfare in maniera sempre più efficace le aspettative e le esigenze degli studenti.

Gli stessi documenti e testi descrittivi inseriti nella banca dati SUA\_Scuole sono consultabili anche sul sito web SISSA alla pagina relativa alla Qualità nella sezione dedicata all'accreditamento:

<https://www.sissa.it/cevs>