

# Relazione del Presidio Qualità 2018

4 aprile 2019

## Indice

Il Presidio di Qualità . . . . .	1
Corsi per Allievi Ordinari . . . . .	4
Corsi di Laurea Magistrale . . . . .	9
Corsi PhD . . . . .	11
Corsi Master . . . . .	13
Conclusioni . . . . .	14

## ■ Il Presidio di Qualità

Il Presidio di Qualità è una struttura prevista nel sistema di autovalutazione, valutazione, accreditamento, attraverso il quale gli organi di governo realizzano la propria politica della qualità.

Con la presente relazione, a supporto della Relazione annuale del Nucleo di Valutazione, si documenta lo stato di attuazione del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) della Federazione presentando una sintesi delle attività svolte dal Presidio nel 2018.

## ■ Composizione

La composizione del Presidio nel 2018 fino al 31 marzo è stata definita con Decreto Rettorale congiunto n. 358/2016 (Sant'Anna) e n. 64/2016 (IUSS), dal 1 aprile è stata rinnovata con Decreto Rettorale congiunto n. 189/2018 (Sant'Anna) e n. 49/2018 (IUSS) che, nell'ambito dell'integrazione delle attività previste dal modello federativo Sant'Anna – IUSS, ha istituito un Presidio di Qualità congiunto tra le due istituzioni.

La composizione del Presidio Qualità mantiene il principio guida del coinvolgimento di tutte le componenti delle due Scuole, con la rappresentanza di ciascuna di esse (studenti e allievi, Classi, Istituti e amministrazione centrale). Per garantire una gestione snella delle attività sono stati istituiti all'interno del Presidio gruppi di lavoro con compiti operativi e funzioni di monitoraggio continuo dei processi legati all'assicurazione della qualità.

Al 31 dicembre 2018 il Presidio della Qualità della Federazione risulta così composto:

- Valentina Bambini: Prorettrice delegata ai Corsi di Dottorato, IUSS;
- Giulio Bottazzi: Preside della Classe di Scienze Sociali, SSSA;
- Stefano Cappa: Prorettore delegato alla Ricerca, IUSS;
- Piero Castoldi: Delegato alle Lauree Magistrali ed al PhD, SSSA;
- Cecilia Laschi: Delegato alla Ricerca ed ai Rapporti con il territorio, SSSA;
- Mario Martina: Preside Classe di Scienze, Tecnologie e Società, IUSS;
- Alberto Monti: Prorettore delegato all'Assicurazione Qualità, IUSS;
- Mario Enrico Pé: Preside della Classe di Scienze Sperimentali, SSSA;
- Andrea Sereni: Preside Classe di Scienze Umane e della Vita, IUSS;
- Federico Tamagni: Rappresentante degli Istituti<sup>1</sup>, SSSA;
- Luca Bardi: Direttore Generale, SSSA;
- Franco Corona: Direttore Generale, IUSS;
- Roberta Chiordi: Responsabile dell'Area della Formazione Post Laurea, SSSA;
- Viviane Lunardi: Responsabile Funzione Qualità, SSSA;
- Cristiana Neri: Responsabile della U.O. Segreteria Didattica Allievi Ordinari, SSSA;
- Maurizio Himmelmann: Responsabile Funzione Statistica e Supporto alla Valutazione, SSSA;
- Laura Sampietro: Responsabile U.O. Valutazione, IUSS;
- Giovanna Spinelli: Responsabile U.O. Didattica Post laurea e ricerca, IUSS;
- Gemma Turri: Responsabile U.O. Didattica Pre laurea, IUSS;
- Lorenzo Bartalini: Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari, SSSA;
- Armanda Cetrulo: Rappresentante degli Allievi dei Corsi PhD, SSSA;
- Rebecca Inzaghi: Rappresentante degli allievi dei Corsi Ordinari IUSS;
- Giacomo Lo Conte: Rappresentante degli Allievi dei Corsi Ordinari, SSSA;
- Emma Schiavon: Rappresentante degli allievi dei Corsi di Dottorato, IUSS.

Svolge il ruolo di Coordinatore, il Prof. Em. Enrico Bonari e Vicecoordinatore il Prof. Alberto Monti. I componenti del Presidio Qualità rimarranno in carica fino al 31 dicembre 2019.

## ■ Attività svolta nel 2018

Nel corso del 2018 il Presidio, ormai organo federativo, ha portato a compimento molte delle attività programmate nel 2017, lavorando con spirito di collaborazione e trasferimento delle *good practice* tra le due istituzioni.

Nel corso del 2018 il Presidio Qualità ha svolto cinque tra riunioni ed incontri tutti in collegamento telematico con IUSS, così articolate:

21 febbraio:

- analisi Bozza Relazione Annuale delle attività del Presidio della Qualità, anno 2017;
- analisi delle valutazioni sulla didattica, servizi e ricerca relative all'a.a. 2016/17;
- relazioni Corsi PhD, anno 2017;
- rilevazione sbocchi occupazionali Allievi Ordinari e PhD: aggiornamento.

29 marzo:

- procedure per l'accREDITAMENTO iniziale e periodico delle Scuole Superiori a Ordinamento Speciale;
- bozza della scheda per le relazioni dei corsi PhD.

---

<sup>1</sup>Individuato dal Collegio dei Direttori di Istituto, tra i Coordinatori dei Corsi PhD

22 giugno:

- costituzione Gruppo di Lavoro Assicurazione della Qualità;
- valutazione della qualità dei servizi degli Allievi PhD, anno 2018.

28 novembre:

- Gruppo di Lavoro Assicurazione della Qualità – Processi di Assicurazione della Qualità e Politica della Qualità: risultati;
- AVA – DM 439/2013 Requisiti di accreditamento: analisi criticità;
- concorso di ammissione Allievi Ordinari, a.a. 2018/19 – relazione ed analisi;
- rilevazione sbocchi occupazionali Allievi Ordinari e Phd.

19 dicembre:

- Gruppo di Lavoro Assicurazione della Qualità: Politiche della Qualità;
- valutazione della qualità della didattica integrativa degli Allievi Ordinari, a.a. 2017/18;
- AVA – DM 439/2013 Requisiti di accreditamento: analisi requisito E.II e III per la Scuola Superiore Sant'Anna.

Per il dettaglio di ogni singola riunione si rimanda ai verbali presenti nella pagina del Presidio Qualità Congiunto (da ora solo: Presidio Qualità o PQ) presente nella intranet della Scuola Superiore Sant'Anna. Il Presidio ha inoltre svolto nell'anno numerosi incontri informali, anche nell'ambito dei compiti assegnati ai Gruppi di Lavoro (GdL), di cui al paragrafo successivo.

L'11 giugno è stato inoltre organizzato presso lo IUSS di Pavia, ed in collegamento telematico con SSSA, il convegno dal Titolo "La progettazione ed il funzionamento dei Sistemi di Assicurazione della Qualità nelle Scuole Superiori universitarie" con interventi dei Proff. Michele Di Francesco, Eugenio Guglielmelli, Alfredo Squarzone e Massimo Castagnaro.

## ■ Gruppo di lavoro SSSA–IUSS

Nel corso del 2018 è stato rinnovato il Gruppo di Lavoro, di cui fanno parte:

**Assicurazione della Qualità:** V. Bambini, P. Castoldi, C. Laschi, A. Sereni, V. Lunardi, L. Sampietro, B. Cardinali e M. Himmelmann (coordinatore: A. Monti)

Questo Gruppo ha portato a compimento le analisi ad esso assegnate. In particolare è stato realizzato ed approvato dal PQ il documento sulle Politiche della Qualità congiunte della Scuola Universitaria Superiore Sant'Anna di Pisa e della Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia, che definiscono i principi fondamentali e le linee di indirizzo dei processi di Assicurazione della Qualità delle Scuole federate, individuando azioni per il miglioramento continuo della qualità ed il perseguimento di obiettivi di eccellenza.

A latere, il PQ ha inoltre svolto il monitoraggio permanente degli indicatori previsti dal Decreto Ministeriale n. 439 del 06/06/2013 e dalle successive Linee Guida "Accreditamento iniziale e periodico delle Scuole Superiori a Ordinamento Speciale" aggiornate al 21 novembre 2018:

## ■ Sistema di Assicurazione della Qualità

A livello organizzativo e procedurale il processo di monitoraggio dei risultati delle valutazioni della qualità della didattica e dei servizi è ormai a regime.

In considerazione dei diversi ambiti di attività formative erogate dalle Scuole, in analogia con gli anni precedenti, il processo di monitoraggio dei risultati 2018 si è differenziato come di seguito indicato:

- Corsi per Allievi Ordinari (SSSA–IUSS);
- Corsi di Laurea Magistrale (SSSA–IUSS in convenzione con altri Atenei);
- Corsi Phd (SSSA–IUSS);
- Corsi Master Universitari di I e II livello (SSSA);
- Accreditamento delle Scuole ad ordinamento speciale (SSSA–IUSS);

## ■ Area documentale

A partire dal 2018 tutte le relazioni del PQ e le Politiche della Qualità sono disponibili sui portali istituzionali delle due Scuole.

Di seguito si fornisce una descrizione sintetica di tutte le attività svolta dalle due istituzioni.

## ■ Corsi per Allievi Ordinari

### ■ Scuola Superiore Sant'Anna

Il processo di valutazione è relativo ai percorsi formativi, integrativi che riconoscono l'attribuzione di almeno un CFU, previa verifica finale, nonché ai servizi messi a disposizione dalla Scuola.

### ■ Metodologia

Come per gli anni precedenti il Presidio Qualità ha effettuato elaborazioni ed analisi distinte in merito ai seguenti ambiti:

- l'intera attività didattica integrativa della Scuola, ivi inclusi i corsi di lingua straniera;
- l'attività didattica delle due Classi Accademiche (Scienze Sociali e Scienze Sperimentali);
- l'attività didattica del singolo corso;
- l'attività didattica del singolo docente (calcolata su base biennale 2016/17 e 2017/18);
- l'orientamento e l'ammissione alla Scuola (allievi al primo);
- la qualità dell'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio a disposizione degli allievi (allievi dal secondo anno);
- la qualità e l'organizzazione del servizio di tutoraggio (allievi dal secondo anno).

La rilevazione 2017/18 sull'attività didattica è stato utilizzato un modello di questionario con alcune leggere modifiche rispetto a quello adottato nel biennio precedente.

I modelli di questionario utilizzati per l'attività didattica integrativa sono basati su una scala di giudizio articolata su quattro categorie<sup>2</sup>, anche in considerazione del numero limitato di allievi presenti alla Scuola. Le quattro categorie ordinali sono anche traslate su una scala metrica variabile da 0 a 10<sup>3</sup>. Il corso soddisfa i criteri di qualità se sono soddisfatte le due seguenti condizioni:

**criterio A:** la domanda RIS 6.1 deve riportare un punteggio medio superiore o uguale a 7/10

**criterio B:** la media dei punteggi delle domande RIS 1.2, RIS 1.3, RIS 1.4, RIS 1.7, RIS 2.1, RIS 2.2, RIS 2.3 e, se pertinenti<sup>4</sup>, RIS 2.5 RIS 2.6 e RIS 2.7 deve essere superiore o uguale a 7/10

Nel caso dei questionari per i corsi di lingua straniera, è stata mantenuta la differenziazione introdotta nel 2016 del questionario per i corsi finalizzati all'ottenimento di una certificazione (es. ESOL). In questo caso il questionario si differenzia da quello standard per la presenza di una specifica domanda<sup>5</sup>.

Indipendentemente dall'oggetto della rilevazione, il Presidio Qualità ha stabilito che, nel caso in cui la valutazione di un corso non raggiunga almeno cinque questionari compilati, non sia prodotto alcun report

<sup>2</sup>Ad esempio: *molto positivo, positivo, negativo, molto negativo*

<sup>3</sup>La conversione viene effettuata applicando dei punteggi ad ogni singola risposta: *molto positivo: 10, positivo: 6,66, negativo: 3,33, molto negativo: 0*

<sup>4</sup>Le domande RIS 2.5 RIS 2.6 e RIS 2.7 vengono incluse nel criterio B solo e soltanto nel caso in cui la maggioranza assoluta dei rispondenti abbia dichiarato nella domanda RIS 2.4 l'utilizzo di codocenti nella didattica frontale. Nel caso in cui almeno tre rispondenti, ma comunque in numero inferiore alla maggioranza assoluta, abbiano dichiarato l'utilizzo di codocenti verranno visualizzati i grafici relativi alle domande RIS 2.5 RIS 2.6 e RIS 2.7, ma le valutazioni non saranno computate nel criterio B

<sup>5</sup>RIS 3.2: *Il corso è stato utile per la preparazione all'esame della certificazione?*

specifico del corso, ma le valutazioni confluiranno comunque nella valutazione complessiva della Classe Accademica.

Accanto alla valutazione delle singole attività didattiche, anche nel 2018, è stata effettuata l'analisi aggregata delle valutazioni ricevute da ogni docente nei due anni accademici 2016/17 e 2017/18. Questo tipo di analisi, che ha come oggetto l'insieme della didattica erogata dal docente, permette di risolvere almeno in parte il problema legato alla valutazione di quelle aree/corsi che presentano un numero fisiologicamente ridotto di allievi partecipanti (es. Agraria). L'analisi biennale dei corsi per docente quindi affianca ed integra, laddove necessario, l'analisi annuale sui singoli corsi.

In merito alla rilevazione (annuale) sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio messi a disposizione degli allievi (inserita nella rilevazione sulla qualità dei servizi), è stata mantenuta la rilevazione articolata in tre questionari distinti:

- il primo destinato agli allievi del primo anno ed avente come oggetto la conoscenza della Scuola e le modalità di selezione (somministrata a novembre 2018).
- il secondo, destinato agli allievi dal secondo anno, avente come oggetto la valutazione di tutti i servizi che la Scuola ha messo a disposizione dei propri allievi (somministrata a novembre 2018).
- il terzo, destinato agli allievi dal secondo anno, avente come oggetto il servizio di tutoraggio (somministrata a novembre 2018).

Gli item contenuti nei tre modelli di questionario riprendono nella grande maggioranza dei casi quelle somministrate nel precedente anno, rendendo quasi sempre possibile una valutazione comparata. In tutti i casi le rilevazioni si sono avvalse del sistema di valutazione e-val perfettamente integrato con gli altri gestionali della Scuola.

## ■ Somministrazione

La valutazione della didattica integrativa relativa al 2017/18 si è basata su 482 questionari (rispetto ai 422 del 2016/17). Questo ha consentito di produrre complessivamente 45 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi annuali (34 nel 2016/17), di cui 32 per corsi della Classe di Scienze Sociali, 13 di Scienze Sperimentali<sup>6</sup>. Il tasso complessivo di risposta si attesta pertanto al 70,46%<sup>7</sup>.

Nel caso dei corsi di lingua straniera sono stati compilati 119 questionari (106 nel 2016/17). Ciò ha consentito di produrre complessivamente 9 report di valutazione relativi ad altrettanti corsi, con un tasso di risposta che si attesta al 71,08%<sup>8</sup> (All: Report\_ORD\_SSSA\_Didattica.pdf e Report\_ORD\_SSSA\_Lingue.pdf).

Purtroppo in alcuni corsi la segnalazione di conclusione della didattica è arrivata oltre la fine dell'anno accademico, anche se il corso era stato effettivamente completato nei tempi previsti. Per questi casi non è stato possibile procedere con l'elaborazione dei questionari nei tempi previsti dalla stesura della presente relazione e di quella della Commissione Paritetica. Per ovviare a questo inconveniente il Presidio ha già chiesto l'implementazione sul gestionale della didattica di una certificazione della data di chiusura del corso e provvederà parallelamente e sensibilizzare il corpo docente sull'importanza di segnalare la chiusura del corso nei termini previsti.

Infine, nel caso della rilevazione sulla Qualità dei Servizi (all: Report\_ORD\_SSSA\_Servizi.pdf) i tassi di risposta sono i seguenti: alla rilevazione per studenti del primo anno ha partecipato 69,23% degli allievi (era il 64,0% nel 2017), alle rilevazioni per gli studenti dal secondo anno in poi relative ai servizi integrativi ed al tutoraggio il tasso di risposta si attesta rispettivamente al 58,15% (era il 66,38% nel 2017) ed al 58,15% (era il 64,19% nel 2017).

<sup>6</sup>Si ricorda che report di valutazione viene prodotto solo e soltanto nel caso in cui il corso raggiunga i cinque questionari compilati.

<sup>7</sup>Da quest'anno il tasso di risposta è calcolato facendo riferimento ai soli corsi la cui fine è stata formalizzata all'interno del gestionale della didattica. Il dato risulta pertanto poco confrontabile con quello dell'anno precedente (pari 54,81%) che prendeva invece a riferimento l'insieme dei piani di studio formalizzati all'inizio dell'anno accademico.

<sup>8</sup>Da quest'anno il tasso di risposta è calcolato facendo riferimento ai soli corsi la cui fine è stata formalizzata all'interno del gestionale della didattica. Il dato risulta pertanto poco confrontabile con quello dell'anno precedente che prendeva invece a riferimento l'insieme dei piani di studio formalizzati all'inizio dell'anno accademico.

## ■ Risultati e loro diffusione

Dalle valutazioni ricevute sulla didattica integrativa emerge un quadro più che positivo. Analizzando i dati aggregati si rileva che nell'ambito "Insegnamento" più dell'87% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive, in flessione rispetto all'percentuale rilevata nel corso del 2016/17 (89%). Di converso, la percentuale di gradimento per la sezione "docenza" si attesta ad oltre l'89%, in crescita rispetto al dato 2016/17 (87%).

Nel caso della valutazione biennale dell'attività di didattica integrativa svolta dai docenti, questa non ha evidenziato elementi di particolare criticità. Complessivamente oltre l'84% dei report soddisfano infatti i criteri di qualità.

Anche i giudizi sui corsi di Lingua straniera si mantengono su livelli analoghi a quelli espressi per la didattica integrativa. Nel caso della sezione "Docenza" più del 90% degli allievi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (era l'89% del 2016/17). Anche in questo caso, positivo è il giudizio complessivo sul corso che si attesta al 88%. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai rapporti allegati.

Nel caso della rilevazione sulla conoscenza della Scuola e le modalità di selezione, somministrato agli allievi del primo anno, non si evidenziano criticità di sorta. Nel caso della rilevazione sui servizi integrativi e sul tutorato, somministrato agli allievi dal secondo anno in poi, il Presidio rileva una sostanziale stabilità dei giudizi rispetto alle valutazioni del precedente anno. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato.

Nel 2018 il Presidio ha utilizzato il processo di restituzione delle informazioni già utilizzato nel precedente biennio. In particolare la diffusione dei risultati ha interessato:

- i report relativi alla didattica integrativa trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Classi Accademiche;
- i report relativi ai corsi di lingua straniera trasmessi al Preside della Classe di Scienze Sociali (responsabile per gli insegnamenti di lingua straniera);
- i report biennali relativi all'attività didattica dei docenti trasmessi ai rispettivi due Presidi delle Classi Accademiche ed ai singoli docenti;
- il report relativo alla Qualità dei Servizi trasmesso al Direttore Generale.

Ognuna di queste figure, avvierà un processo di diffusione e condivisione dei risultati per le aree di propria competenza, riferendo al Presidio sugli esiti e sui piani di miglioramento laddove presenti delle criticità.

## ■ Punti di forza

- Il livello della qualità dell'offerta formativa si mantiene nel complesso ben strutturato e di ottimo livello. Nel caso del questionario sui servizi integrativi non appaiono elementi di grave criticità.
- Tutte le fasi del processo di valutazione dei corsi appaiono consolidate e ben funzionanti.

## ■ Punti di debolezza

- Sebbene in miglioramento rispetto al passato i tassi di risposta risultano in molti casi suscettibili di ulteriore miglioramento.
- In alcuni casi la segnalazione di conclusione dell'attività didattica da parte del docente (propedeutica all'avvio della fase di valutazione) è arrivata in ritardo rispetto ai termini previsti;
- Sia il processo di riesame che i conseguenti piani di miglioramento sono ancora perfettibili di miglioramento.

## ■ IUSS

### ■ Metodologia

Da diversi anni la Scuola Universitaria Superiore IUSS Pavia effettua elaborazioni ed analisi in merito a:

- l'attività didattica delle quattro Classi accademiche (Scienze Umane, Scienze Sociali, Scienze e tecnologie, Scienze biomediche), con l'entrata in vigore del nuovo Statuto i quattro ambiti generali sono stati suddivisi nelle due Classi: Classe di scienze umane e della vita (Scienze Umane e Scienze Biomediche) e Classe di scienze, tecnologie e società (Scienze Sociali e Scienze e Tecnologie);
- l'attività didattica del singolo corso;
- l'intera attività didattica della Scuola (diplomandi);
- l'orientamento e l'ammissione alla Scuola (allievi al primo anno);
- la qualità dell'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio a disposizione degli allievi (allievi dal secondo anno);
- la rilevazione delle opinioni dei singoli docenti.

I questionari di valutazione per il 2018 sono i seguenti:

- questionario su orientamento ed ammissione al concorso 2018/19, Corsi Ordinari IUSS (allievi del primo anno), tramite scheda di valutazione condivisa con la Scuola Superiore Sant'Anna e predisposta dal Presidio di Qualità, somministrata via web, con la garanzia dell'anonimato;
- questionario sui servizi integrativi erogati nel 2017/18 Corsi Ordinari (allievi dal secondo anno in poi), tramite scheda di valutazione condivisa con la Scuola Superiore Sant'Anna e predisposta dal Presidio di Qualità, somministrata via web, con la garanzia dell'anonimato per i rispondenti;
- questionario sulla didattica a.a. 2017/18 Corsi Ordinari, tramite scheda di valutazione condivisa con la Scuola Superiore Sant'Anna e predisposta dal Presidio di Qualità, somministrata via web, con la garanzia dell'anonimato per i rispondenti;
- questionario Diplomandi Corsi Ordinari IUSS, tramite scheda di valutazione, adattamento del modello Anvur, somministrata in forma cartacea, con la garanzia dell'anonimato per i rispondenti;
- questionario rilevazione Docenti, tramite schede di valutazione somministrate in forma cartacea e trasmesse direttamente ai Presidi al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.

A partire dall'a.a. 2017/18, nel caso in cui il singolo corso non raggiunga almeno tre allievi frequentanti, non viene fatto compilare il questionario di valutazione, per garantire l'anonimato dei rispondenti in considerazione del numero limitato di allievi.

### ■ Somministrazione

Nell'a.a. 2017/18, le diverse rilevazioni sono state svolte con modalità di somministrazione diverse (online o cartacea), come precedentemente indicato, in ogni caso la procedura ha permesso la raccolta dei dati garantendo l'anonimato.

Per la valutazione dell'attività di Orientamento e ammissione ai Corsi Ordinari della Scuola Universitaria Superiore IUSS di Pavia è stato somministrato il questionario ai nuovi allievi iscritti all'anno accademico 2018/19 con lo scopo di avere una valutazione complessiva sullo svolgimento del concorso di ammissione 2018/19. Gli allievi interpellati sono stati 36 e di questi hanno risposto in 25 con un tasso di risposta del 69,4%

Per la valutazione del gradimento dei Servizi Integrativi il questionario è stato somministrato agli allievi dei Corsi Ordinari iscritti al secondo anno e successivi chiedendo una valutazione complessiva sui servizi da loro usufruiti nel corso dell'anno accademico 2017/18. Gli allievi interpellati sono stati 130, di questi hanno risposto in 80, con un tasso di risposta del 61,50%

Riguardo alla valutazione dell'attività didattica svolta si evidenzia che, complessivamente, sono stati realizzati 49 corsi e per 47 di essi sono stati raccolti i questionari che hanno permesso di rilevare il grado di soddisfazione degli allievi (5 corsi non sono stati elaborati singolarmente per il numero esiguo di rispondenti). Il numero complessivo di schede raccolte, nel 2017/18, è stato di 348, con un tasso di risposta medio del 82%, in aumento di circa 12 punti percentuali rispetto allo scorso anno.

Lo IUSS attua, ogni anno, una rilevazione delle opinioni dei Diplomandi dei Corsi ordinari, al fine di delineare un quadro del grado di soddisfazione degli allievi al momento della conclusione del percorso su una serie di variabili che riguardano la didattica, l'organizzazione dei corsi e le strutture logistiche. Per fare questo è stato scelto lo strumento del questionario cartaceo, consegnato ai diplomandi in occasione della seduta di diploma e compilato in forma anonima. Le variabili presenti nel questionario (e le relative modalità di risposta) rispecchiano le indicazioni date dall'ANVUR per la "rilevazione delle opinioni dei laureandi, adattate alle peculiarità didattiche e organizzative che presentano i Corsi ordinari dello IUSS.

Nell'anno solare 2018 sono state raccolte in totale 54 schede, 31 per i diplomandi di Licenza e 19 per i diplomandi di Licenza triennale e 4 per i diplomandi di Licenza Biennale. Il tasso di risposta dei diplomandi di Licenza è del 75,6% in calo rispetto al 93,1% dello scorso anno; il tasso di risposta dei diplomandi di Licenza triennale è dell'86,4% in calo rispetto al 97,3% dello scorso anno; il tasso di risposta dei diplomandi di Licenza biennale è del 66,7%. Il tasso di risposta complessiva è del 78,3% (95,5% lo scorso anno).

## ■ Risultati e loro diffusione

I risultati della rilevazione sui diversi aspetti delle attività di orientamento e delle procedure di ammissione alla Scuola evidenziano un quadro di generale soddisfazione per il supporto offerto dal personale; di seguito si evidenziano gli aspetti suscettibili di miglioramento: modalità di diffusione dell'immagine della Scuola, disponibilità sul sito web della Scuola di informazioni relative all'offerta formativa e ai docenti e ridefinizione del format della giornata di ingresso.

Riguardo alla valutazione dei servizi integrativi si segnala un tasso di risposta del 61,5% in calo rispetto all'a.a. precedente (74%) da cui si evidenzia la necessità di sensibilizzare gli allievi in merito all'importanza delle loro opinioni. Dall'esame dei giudizi degli allievi in merito ai diversi aspetti indagati emerge un quadro composito, nel quale una generale soddisfazione per la qualità dei servizi offerti dagli uffici Segreteria e Risorse Umane e finanziarie si accompagna a giudizi più critici rispetto alla capacità dei servizi di comunicazione di diffondere, soprattutto in ambito internazionale, l'immagine della Scuola e il suo ruolo nella Federazione con le altre Scuole Superiori, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di social network quali Facebook, Twitter e Youtube. Per quanto riguarda i servizi informatici, dai questionari emerge l'aspirazione degli allievi alla transizione verso strumenti digitali per la gestione dei piani didattici e della carriera in un'area riservata e la richiesta di un portale web più ricco di contenuti aggiornati sui Corsi Ordinari.

In relazione alla valutazione dei corsi, dai dati disponibili, emerge un livello di soddisfazione per la qualità della didattica nei Corsi Ordinari decisamente elevato, come testimoniato da una proporzione media di giudizi "complessivamente positivi" pari a 92,77%, con minime variazioni tra i quattro ambiti della struttura IUSS (Scienze Umane: 91,84%; Scienze Biomediche: 93,87%; Scienze e Tecnologie: 95,37%; Scienze Sociali: 89,98%). Con buona coerenza tra tali ambiti, l'elevata positività di questo dato è guidata soprattutto dalla soddisfazione per la qualità complessiva della docenza (media: 95,01%; SU: 94,39%; SB: 94,50%; ST: 98,96%; ScS: 93,25%) e per l'organizzazione complessiva del corso (media: 93,52%; SU: 93,31%; SB: 95,61%; ST: 94,53%; ScS: 90,48%), che in tutti gli ambiti ottengono giudizi "complessivamente positivi" da oltre il 90% degli allievi.

In merito alla percezione di influenza esercitata dal corso sul proprio percorso accademico (media complessiva: 86,70%; SU: 82,54%; SB: 87,09%; ST: 92,61%; ScS: 85,71%): se l'ambito ST si caratterizza per l'interesse suscitato dai corsi nella quasi totalità degli allievi (98,44%), merita attenzione il giudizio fornito dagli allievi dell'ambito SU rispetto alla percezione di utilità delle conoscenze acquisite (78,95%). Questo dato, plausibilmente ascrivibile all'intrinseca ampiezza dei temi di pertinenza dell'ambito Scienze Umane, si inserisce comunque in un quadro di costante ed elevata soddisfazione complessiva rispetto alla qualità della didattica nei corsi ordinari.

Le valutazioni effettuate dai Diplomandi dei Corsi Ordinari sono divise tra diplomandi che hanno conseguito il Diploma di licenza (biennale o ciclo unico) e diplomandi che hanno conseguito il Diploma triennale.

Diploma di licenza: considerando la soddisfazione complessiva dell'esperienza vissuta presso la Scuola Universitaria Superiore IUSS, si mantiene elevato il tasso di soddisfazione con giudizi positivi dal 91% degli allievi (31% "decisamente soddisfatti" e 60% "abbastanza soddisfatti"), in linea con l'89% registrato l'anno precedente.

Diploma di licenza triennale: l'esperienza vissuta presso lo IUSS è complessivamente positiva per l'84% degli allievi, in linea con il fatto che la quasi totalità degli allievi (95%) dichiara che, potendo tornare indietro, si iscriverebbe nuovamente alla Scuola.

I Report dei dati sulla valutazione delle attività di orientamento e ammissione, dei servizi integrativi, dell'attività didattica e dell'esperienza vissuta dai diplomandi dei Corsi Ordinari vengono analizzati dai Presidi di Classe, dal Rettore delegato ai Corsi Ordinari, dalla Commissione Paritetica allievi docenti, dal Nucleo di valutazione ed infine presentati agli Organi di governo della Scuola.

### ■ Punti di forza

- In aumento il tasso di risposta in relazione alla valutazione dell'attività didattica.
- Si mantengono positive le valutazioni ricevute dagli Allievi e dai Diplomandi dei Corsi Ordinari, con lievi oscillazioni tra i corsi proposti.

### ■ Punti di debolezza

- In calo il tasso di risposta nelle rilevazioni sui servizi integrativi rivolta agli allievi e sull'esperienza vissuta dai diplomandi dei Corsi Ordinari.

## ■ Corsi di Laurea Magistrale

### ■ Scuola Superiore Sant'Anna

Allo stato attuale la Scuola non procede d'ufficio alla somministrazione dei questionari di valutazione agli studenti delle Lauree Magistrali erogate in convenzione con l'Università di Pisa e l'Università di Trento, in quanto di competenza delle Università che sono sedi amministrative. Il Presidio Qualità, tuttavia, ritenendo importante non trascurare quest'ambito formativo, ha deciso di procedere comunque all'acquisizione delle valutazioni dei corsi erogati nel 2018 dai docenti della Scuola per una successiva analisi e valutazione.

### ■ Metodologia

I modelli dei questionari e le rispettive metodologie di somministrazione risultano diversificate in considerazione delle specificità esistenti negli atenei coinvolti. L'Università di Pisa adotta infatti una procedura telematica analoga a quella della Scuola, mentre per l'Università di Trento sono disponibili solo i questionari cartacei senza alcuna elaborazione che consenta al Presidio Qualità di poter disporre immediatamente di un dato aggregato. In entrambe le università le modalità di risposta sono comunque basate su una scala di giudizio articolata su quattro categorie, rendendo di fatto possibile un confronto con le valutazioni effettuate dalla Scuola.

Nel caso delle Lauree Magistrali in collaborazione con l'Università di Trento, per ovviare alla mancanza di un elaborato finale, è stato deciso, in accordo coi coordinatori, l'utilizzo autonomo dell'applicativo e-val per la sola valutazione degli insegnamenti tenuti presso la Scuola. Tale iniziativa ha consentito di disporre di una rappresentazione completa delle valutazioni per l'anno (uno dei due) che gli studenti passano alla Scuola.

## ■ Risultati e loro diffusione

I risultati appaiono nel complesso di buon livello seppur in presenza di qualche criticità (All: Report\_LM).

## ■ Punti di forza

- La valutazione dei corsi di competenza degli atenei partner assicura la perfetta aderenza agli standard previsti nella procedura AVA.
- Nel caso della Laurea Magistrale in collaborazione con l'Università di Trento, il Presidio Qualità ha mantenuto, in accordo con il coordinatore, l'utilizzo del sistema e-val per la somministrazione dei questionari relativi ai docenti della Scuola ed il loro monitoraggio.

## ■ Punti di debolezza

- La trasmissione delle informazioni da parte dagli atenei convenzionati non è ancora strutturata secondo procedure uniformi.
- Ad oggi non è stata ancora ben definita l'articolazione dei piani di miglioramento in presenza di criticità.

## ■ IUSS

Allo stato attuale la Scuola non procede d'ufficio alla somministrazione dei questionari di valutazione agli studenti del Corso di Laurea Magistrale Interateneo in *Civil Engineering for Mitigation of Risk from Natural Hazards* attivato con l'Università degli Studi di Pavia, che è sede amministrativa. Tuttavia, ritenendo importante non trascurare quest'ambito formativo, ha deciso di procedere comunque all'acquisizione delle valutazioni dei corsi erogati nell'a.a. 2017/18.

## ■ Metodologia

I modelli dei questionari e le rispettive metodologie di somministrazione sono definiti dall'Università degli Studi di Pavia. Il questionario predisposto e gestito dall'Università degli Studi di Pavia si compone di 15 domande, in larga misura sovrapponibili a quelle previste dal questionario per la valutazione dei Corsi Ordinari della Scuola, con valutazione compresa tra 1 (punteggio minimo) e 10 (punteggio massimo).

La Commissione Paritetica ha preso in esame i dati oggi disponibili, relativi ai corsi attivati nel primo anno dall'avvio del corso di laurea. In particolare, le valutazioni della Commissione si basano su dati aggregati tra tutti i corsi attivati, relativi a media e dispersione delle valutazioni ottenute in ciascuna delle 15 domande.

## ■ Risultati e loro diffusione

I risultati delle valutazioni sono pubblicati al link <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unipv/>. La U.O. Valutazione e AQ ha predisposto un report di sintesi sulla base dei dati pubblicati dall'Università degli Studi di Pavia. Considerando i dati aggregati tra tutti i corsi attivati, relativi a media e dispersione delle valutazioni ottenute in ciascuna delle 15 domande si rilevano valutazioni medie molto elevate (da un minimo di 8,32 a un massimo di 10), con minime variazioni sia tra i corsi (massimo scarto quadratico medio: 1,817) che tra le domande. Alla luce di una tale omogeneità nei punteggi si può quindi rilevare un livello di soddisfazione elevato per il primo anno del Corso di laurea magistrale interateneo in *Civil engineering for mitigation of risk from natural hazards*.

Il Report dei dati sulla valutazione dell'attività didattica del Corso di laurea magistrale interateneo in *Civil engineering for mitigation of risk from natural hazards* viene analizzato dalla Commissione Paritetica allievi docenti, dal Nucleo di Valutazione ed infine presentato agli Organi di governo della Scuola.

## ■ Punti di forza

- La valutazione dei corsi di competenza degli atenei partner assicura la perfetta aderenza agli standard previsti nella procedura AVA.

## ■ Punti di debolezza

- Ad oggi non è stata ancora ben definita l'articolazione dei piani di miglioramento in presenza di criticità.

## ■ Corsi PhD

### ■ Scuola Superiore Sant'Anna

La valutazione dei percorsi formativi di terzo livello ha visto per il secondo anno l'applicazione del modello di questionario congiunto SSSA-IUSS, frutto dell'attività del Gruppo di Lavoro.

### ■ Metodologia

La valutazione dell'attività 2017/18 si è articolata in tre questionari differenti:

- il primo destinato agli allievi del primo anno ed incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione del concorso di ammissione 2018/19 (somministrata a novembre 2018);
- il secondo destinato agli allievi dal secondo anno e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca del corso PhD 2017/18 (somministrata a novembre 2018);
- il terzo sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio nel corso del 2018 (somministrata ad aprile 2018).

Si ricorda che la ripartizione in due momenti distinti delle domande previste dal precedente questionario sull'attività didattica e di ricerca e servizi si è resa necessaria al fine di snellire il questionario, ritenuto eccessivamente lungo, così, da auspicabilmente, aumentare il tasso di risposta.

I questionari, tutti in lingua inglese e somministrati per via telematica, prevedono in tutti i casi modalità di risposta su una scala di giudizio a quattro categorie, anche in considerazione del limitato numero di allievi presenti alla Scuola e della diversificazione dei risultati per ciascun corso.

### ■ Somministrazione

Il Presidio Qualità ha rilevato positivamente che la partecipazione degli allievi del primo anno è stata buona, attestandosi al 86% del totale dei possibili rispondenti (era l'70% nel 2017). Nel caso invece della rilevazione sulla didattica e sulla ricerca (allievi dal secondo anno), il Presidio rileva positivamente un lieve incremento del tasso di risposta che si attesta al 63% contro il 57% del 2017.

### ■ Risultati e loro diffusione

Gli allievi hanno espresso una valutazione complessiva più che positiva, in quanto circa l'83% degli stessi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive. Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto allegato (Report\_PhD.pdf).

### ■ Punti di forza

- La qualità dell'ambiente di ricerca e dell'offerta formativa appare complessivamente strutturata e di buon livello.

## ■ Punti di debolezza

- Per alcuni corsi gli allievi segnalano una carenza di spazi studio;
- Il processo di valutazione dei singoli insegnamenti (didattica frontale) nei corsi PhD deve essere ancora strutturato.

## ■ IUSS

La valutazione dei percorsi formativi di terzo livello ha visto per il secondo anno l'applicazione del modello di questionario congiunto SSSA-IUSS, frutto dell'attività del Gruppo di Lavoro.

## ■ Metodologia

L'attività di valutazione del 2018 si articola nei tre questionari, descritti precedentemente nella sezione dedicata alla Scuola Sant'Anna: il primo destinato agli allievi del primo anno ed incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione del concorso di ammissione 2018/19, il secondo destinato agli allievi dal secondo anno e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca del corso PhD 2017/18 e il terzo sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio nel corso del 2018. La procedura ha permesso l'elaborazione dei dati con garanzia dell'anonimato.

## ■ Somministrazione

Le schede vengono somministrate agli allievi dei corsi PhD tramite web.

Per il primo questionario destinato agli allievi del primo anno ed incentrato sulla conoscenza della Scuola e sulle modalità di selezione del concorso di ammissione 2018/19 gli allievi interpellati sono stati 22, di questi hanno risposto in 19, con un tasso di risposta dell'86%.

Per il secondo questionario destinato agli allievi dal secondo anno e focalizzato sull'attività didattica e di ricerca del corso PhD 2017/18 gli allievi interpellati sono stati 60, di questi hanno risposto in 51, con un tasso di risposta dell'85%.

Per il terzo questionario sull'adeguatezza della dotazione infrastrutturale e tecnologica e dell'organizzazione dei servizi di supporto allo studio nel corso del 2018 gli allievi interpellati sono stati 59, di questi hanno risposto in 51, con un tasso di risposta dell'85%.

## ■ Risultati e loro diffusione

I dati sono elaborati dagli uffici delle due Scuole a supporto del Presidio di Qualità che hanno predisposto due report, il primo con i risultati dei primi due questionari ed il secondo con i risultati del terzo questionario.

Riguardo alla conoscenza della Scuola e alle modalità di selezione del concorso di ammissione le risposte fornite evidenziano un generale apprezzamento per la gestione della fase pre-concorsuale, ove si registra una complessiva soddisfazione per la chiarezza e l'impostazione delle informazioni fornite sul sito web della Scuola.

Riguardo all'attività di didattica e di ricerca del corso PhD gli allievi hanno espresso una valutazione più che positiva, in quanto circa l'89% degli stessi attesta il proprio giudizio sulle due categorie positive (per 2 su 3 dei corsi di dottorato attivi la valutazione globale è sempre positiva).

Riguardo alla valutazione generale dei servizi offerti dalla Scuola per i corsi di Dottorato emerge una percentuale elevata di giudizi positivi (78,43%).

Per un'analisi più dettagliata dei risultati si rimanda ai report allegati (Report\_PhD\_IUSS\_ForRic.pdf e Report\_PhD\_IUSS\_Servizi.pdf).

I dati sono commentati dalla Commissione Paritetica e dal Nucleo di Valutazione nelle rispettive relazioni. Sono presentati dal Nucleo di Valutazione agli Organi di Governo della Scuola, in occasione della presentazione della Relazione annuale del Nucleo. I dati raccolti vengono inoltre sottoposti all'analisi dei

Presidi di Classe, della Prorettrice delegata ai Corsi di Dottorato e dei Coordinatori dei Corsi di dottorato al fine di individuare le cause di eventuali criticità e mettere in atto opportuni interventi di miglioramento.

### ■ Punti di forza

- Soddisfacente il tasso di risposta che si assesta, anche per il 2017/18, su una media complessiva dell'85%.

### ■ Punti di debolezza

- Gli allievi hanno rilevato alcune criticità riguardo alla comunicazione (migliorare la disponibilità di informazioni sul sito web e la disponibilità di informazioni in lingua inglese), alla disponibilità degli spazi e alle possibilità di interazione tra dottorandi.

## ■ Corsi Master

### ■ Scuola Superiore Sant'Anna

La U.O. Alta Formazione, certificata UNI EN ISO 9001, considera la rilevazione della soddisfazione degli allievi come un elemento indispensabile per perseguire il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). Essa, infatti, rappresenta lo strumento principale di cui è dotato il SGQ attraverso il quale acquisire informazioni utili alla valutazione dell'efficacia del servizio erogato e alla individuazione di azioni di miglioramento.

### ■ Metodologia

Diverse sono le modalità di interazione con gli allievi che il SGQ adotta ai fini di tale rilevazione; tra di esse è possibile annoverare a titolo esemplificativo:

- gli incontri con il Responsabile del corso e/o altri componenti della struttura organizzativa;
- i contatti costanti con il tutor;
- i questionari di gradimento.

Quest'ultimi costituiscono l'elemento centrale ma non unico del sistema di valutazione. Essi richiedono la collaborazione attiva degli allievi che attraverso tale strumento possono esprimere una propria opinione sull'organizzazione e la qualità della didattica erogata.

### ■ Somministrazione

In analogia con gli anni passati, anche nel corso del 2018, sono state somministrate diverse tipologie di questionari, relativi non solo alla valutazione della docenza, ma anche alla valutazione delle testimonianze aziendali (ove presenti), dei moduli didattici e alla valutazione complessiva del percorso formativo e degli stage.

La struttura dei questionari non ha subito modifiche rispetto alla rilevazione precedente. Essi sono strutturati in una serie di domande chiuse che permettono di valutare la variante qualitativa del servizio erogato, ma lasciano spazio anche a proposte e suggerimenti. Il questionario utilizzato per la valutazione della didattica da parte dei partecipanti è articolato in tre sezioni:

- Insegnamento: una valutazione sulla organizzazione della didattica dell'insegnamento e sulla capacità didattica del docente;
- Dinamiche di aula: è richiesto al partecipante di esprimere un giudizio relativamente alla dinamica della classe e in particolare motivazione, capacità di lavorare in gruppo e livello di partecipazione;

- Commenti e suggerimenti: un invito a segnalare suggerimenti e osservazioni anche non direttamente collegabili all'oggetto del questionario per migliorare la qualità dell'attività didattica.

### ■ Risultati e loro diffusione

Nel corso del 2018 sono stati compilati 6.605 questionari. I dati di seguito si riferiscono a sette Master erogati nell'anno accademico 2017/18.

Complessivamente la valutazione espressa mostra un alto livello di soddisfazione. Più in particolare, dall'analisi dei dati, sommando la percentuale delle risposte *decisamente sì* e *più sì che no*, per ciò che concerne la capacità didattica del docente, i partecipanti dimostrano di apprezzare la disponibilità a fornire chiarimenti e spiegazioni per il 96,72%, la chiarezza nell'esposizione degli argomenti (93,36%) e la capacità di ben organizzare la lezione per il 92,02%. Anche la capacità di suscitare interesse in rapporto agli argomenti trattati registra un livello di soddisfazione intorno al 91,26%. Nell'ambito dell'organizzazione didattica i partecipanti manifestano un elevato livello di soddisfazione in merito al rispetto degli orari dell'attività didattica (95,06%). Il 94,68% si ritiene inoltre soddisfatto anche della coerenza esistente tra la programmazione didattica e quanto effettivamente realizzato e del corretto dimensionamento del tempo rispetto alla quantità degli argomenti trattati; l'89,67% dei partecipanti si mostra soddisfatto anche in merito alle metodologie didattiche che sono utilizzate al fine di favorire i processi di apprendimento. Il gradimento in merito alla valutazione complessiva della docenza si attesta intorno all'88,64%.

I risultati delle valutazioni online sono consultabili dal Responsabile del corso, dal Tutor, dal Responsabile Servizio Qualità (RSQ) e dagli eventuali Responsabili di modulo/parte/area e sono condivisi dallo stesso Responsabile del Corso con i docenti interessati.

I dati e i risultati della rilevazione della soddisfazione sono inoltre valutati nell'ambito di ciascun corso dal Responsabile al fine di monitorare l'andamento del corso e di individuare le opportunità di miglioramento e sono riportati nella relazione finale del master. Sono inoltre registrati e analizzati dal RSQ, che li sottopone annualmente, insieme alla proposta del piano di miglioramento, all'attenzione dell'Alta Direzione del Sistema di Gestione della Qualità.

### ■ Punti di forza

- Elevata percezione della qualità dei corsi organizzati dalla Scuola.
- Sistema di rilevazione della soddisfazione non limitato al solo strumento del questionario.
- Disponibilità di una notevole quantità di dati utili alla Direzione dei singoli Master ai fini della misurazione dell'efficacia dell'intervento formativo e del miglioramento anche in termini di progettazione/riprogettazione degli stessi percorsi formativi.

### ■ Punti di debolezza

- Permangono alcune criticità legate alla compilazione dei questionari da parte degli allievi limitatamente ad alcuni Master, per i quali sono in corso azioni mirate alla somministrazione dei questionari attraverso altri canali.

## ■ Incontri con le Commissioni Paritetiche

Non si sono svolti incontri con le due Commissioni Paritetiche.

## ■ Conclusioni

Le azioni messe in atto nell'ultimo anno dal Presidio Qualità hanno contribuito a migliorare il processo di monitoraggio delle politiche didattiche adottate dalle due Scuole. In particolare si rileva:

- un buon livello della qualità dell'offerta formativa;
- predisposizione di una pagina internet del Presidio Qualità contenente tutta la documentazione e verbali prodotti;
- il funzionamento consolidato delle politiche di qualità nei corsi Master;
- l'incremento della partecipazione alla rilevazione degli allievi dei corsi post-graduate;

## ■ Prospettive future

Tenendo conto dell'offerta formativa estremamente diversificata e della conseguente difficoltà ad uniformare le procedure, il Presidio Qualità si propone di:

- accelerare il completamento del sistema di AQ;
- incrementare la diffusione della cultura della qualità sia a livello dei docenti che dei discenti;
- sensibilizzare ulteriormente la partecipazione alle rilevazioni degli allievi dei corsi graduate;
- favorire momenti di confronto e di raccordo con il Nucleo di Valutazione, Commissioni Paritetiche, Coordinatori dei Collegi dei docenti, docenti e NdV.

## ■ Allegati

- Report\_LM\_SSSA\_Bionics.pdf
- Report\_LM\_SSSA\_Biotecnologie.pdf
- Report\_LM\_SSSA\_Economics.pdf
- Report\_LM\_SSSA\_Embedded.pdf
- Report\_LM\_SSSA\_MAINS.pdf
- Report\_LM\_SSSA\_MISS.pdf
- Report\_LM\_IUSS\_CivilEngineering.pdf
- Report\_ORD\_IUSS\_Diplomandi.pdf
- Report\_ORD\_IUSS\_Didattica.pdf
- Report\_ORD\_SSSA\_Didattica.pdf
- Report\_ORD\_SSSA\_Lingue.pdf
- Report\_ORD\_SSSA\_Servizi.pdf
- Report\_PhD\_IUSS\_ForRic.pdf
- Report\_PhD\_IUSS\_Servizi.pdf
- Report\_PhD\_SSSA\_ForRic.pdf
- Report\_PhD\_SSSA\_Servizi.pdf
- Report\_Master\_SSSA.pdf