

**INDICAZIONI DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ**  
**sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla qualità**  
**della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale da parte dei Corsi di Studio**  
**(CdS) e dei singoli Docenti**  
(maggio 2018)

I questionari per la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica sono uno strumento che permette agli studenti di esprimere il grado di soddisfazione sugli insegnamenti e la loro organizzazione, mettendo così in evidenza i punti di forza e le criticità percepite. Attraverso i questionari gli studenti possono partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo della qualità della didattica nell'Ateneo.

I risultati della rilevazione sono elaborati, comunicati e pubblicati nelle modalità deliberate dal Senato Accademico nell'adunanza del 03/05/2017.

I Corsi di Studio sono chiamati ad analizzare dettagliatamente i risultati della rilevazione, e, in relazione agli eventuali punti di debolezza che emergono, a individuare opportune azioni di miglioramento. È importante che i risultati della rilevazione vengano condivisi con gli studenti, in primis attraverso la partecipazione attiva all'analisi degli stessi dei rappresentanti degli studenti nel Consiglio di Corso e nella Commissione Paritetica docenti-studenti (CPDs); laddove emergano necessità di specifici approfondimenti il CdS può coinvolgere gli studenti anche attraverso l'organizzazione di incontri o di focus group. È, infine, importante dare diffusione delle azioni di miglioramento intraprese grazie ai risultati della rilevazione, anche per sensibilizzare gli studenti sull'importanza di una corretta e responsabile compilazione dei questionari.

A chiarimento di quanto sopra si riporta di seguito un estratto delle *Linee guida per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari* dell'ANVUR (ultimo aggiornamento 10/08/2017) relativo all'uso dei risultati della rilevazione da parte dei CdS:

*"Il Responsabile del CdS [il Presidente], in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDs, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS. "*

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e le azioni intraprese dal CdS sono analizzati dalla Commissione Paritetica docenti-studenti e dal Nucleo di Valutazione, che ne danno conto nelle loro relazioni annuali.

All'inizio di ogni anno accademico il sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti rende disponibili i risultati relativi all'a.a. precedente, aggregati a livello di Ateneo e di Corso di studio. In particolare:

- a) a Rettore, Prorettore, Delegato del Rettore per la Didattica, NdV, CPDs e Direttore di Dipartimento vengono comunicati i dati relativi a tutti i CdS e all'Ateneo;
- b) al Presidente del CdS vengono comunicati i dati relativi al proprio Corso e all'Ateneo.

Entro l'inizio del successivo mese di febbraio il sistema di rilevazione rende disponibili i risultati relativi all'a.a. precedente, aggregati a livello di singolo insegnamento. In particolare:

- a) al NdV e al Direttore di Dipartimento vengono comunicati i dati relativi a tutti gli insegnamenti;
- b) al Presidente del CdS vengono comunicati i dati relativi agli insegnamenti del proprio Corso;
- c) al singolo docente vengono comunicati i dati relativi al proprio insegnamento.

Per organizzare in modo efficace la fase di **autovalutazione da parte dei Corsi di studio**, che comprende l'analisi dei risultati della rilevazione e l'eventuale adozione di misure correttive, il Presidio della Qualità raccomanda ai diversi attori coinvolti (Presidenti, Gruppi di Gestione AQ, Consigli di Corso e singoli docenti) l'adozione delle seguenti modalità operative.

I. Il **Presidente** di ciascun CdS prende in carico i risultati della rilevazione e li condivide con il Gruppo di Gestione AQ, che presiede e coordina.

II. Il **Gruppo di Gestione AQ, comprensivo della rappresentanza studentesca**:

1. analizza le informazioni disponibili;
2. evidenzia le criticità, indagandone le cause e proponendo eventuali azioni correttive al CdS.  
Esempi di criticità possono essere:
  - a. insegnamenti *con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso* su cui è necessario intervenire (se necessario anche modificando le attribuzioni di incarico o interrompendo eventuali insegnamenti a contratto);
  - b. criticità dipendenti da aspetti organizzativi (come l'organizzazione oraria, la distribuzione degli insegnamenti nei semestri, l'allocazione degli spazi, ecc.), su cui possono intervenire il CdS stesso, il Dipartimento o, in ultima istanza, gli organi centrali dell'Ateneo.
3. propone le modalità di monitoraggio delle azioni correttive al CdS;
4. monitora l'esito delle azioni correttive eventualmente deliberate dal CdS.

Tutte le attività del Gruppo di Gestione AQ (l'analisi, la formulazione di eventuali proposte, il monitoraggio delle azioni intraprese) devono essere tracciabili e, pertanto, riportate nei verbali delle riunioni, che potranno poi essere sintetizzati o allegati ai verbali del Consiglio di Corso.

III. I **Docenti**, ciascuno per il proprio insegnamento, esaminano i risultati e li utilizzano come strumento di autovalutazione finalizzato al miglioramento continuo; per un'efficace **autovalutazione del proprio insegnamento**, i Docenti dovrebbero tener conto, oltre che dei risultati dei questionari degli studenti:

- a) delle informazioni in loro possesso sulla partecipazione all'attività formativa (frequenza) e delle verifiche dell'apprendimento e del raggiungimento dei risultati formativi (esami, prove intermedie, ecc.)
- b) delle informazioni ricavabili dall'interazione con la classe e con gli studenti che hanno usufruito del corso.

Tenendo conto, unitariamente, di tutte queste informazioni, ciascun docente:

1. riflette sui seguenti argomenti:
  - a. gli obiettivi formativi attesi sono stati raggiunti? si sono frapposti eventuali ostacoli?
  - b. quali azioni possono essere messe in campo per superare le difficoltà incontrate (ad esempio: interventi sull'insegnamento, promozione di un adeguato impegno all'apprendimento)?
  - c. si sono verificate condizioni che hanno ridotto l'efficacia dell'attività realizzata (ad esempio: organizzazione degli orari e degli spazi)?
2. riferisce le proprie riflessioni al CdS qualora siano ritenute utili per il miglioramento del proprio insegnamento;
3. all'inizio dell'anno successivo dà evidenza alla classe delle osservazioni recepite sull'attività svolta nell'anno precedente, spiegando come si è cercato di risolvere le eventuali criticità emerse (ciò contribuisce a creare la consapevolezza che i risultati delle opinioni degli studenti sono effettivamente usate dal docente e responsabilizza gli studenti nei confronti delle coorti future).

#### IV. Il **Corso di Studio**:

1. riceve dal Gruppo di Gestione AQ le analisi sulle criticità, le eventuali proposte di azioni correttive e la loro modalità di monitoraggio;
2. discute e delibera, anche alla luce delle osservazioni riportate dai singoli docenti relativamente al proprio insegnamento, le azioni correttive da mettere in atto;
3. discute e delibera le modalità di monitoraggio delle azioni correttive;
4. oltre che nei verbali dei Consigli di Corso, dà conto delle attività migliorative nel primo Rapporto di Riesame ciclico del CdS utile.

Tali attività sono effettuate almeno una volta all'anno, non appena sono resi disponibili i risultati aggregati a livello di singolo insegnamento (vedi sopra); in tal modo le azioni migliorative frutto dell'autovalutazione effettuata, nelle modalità sopra descritte, dai Corsi di Studio e dai singoli docenti potranno esprimere i propri effetti già nel II semestre dell'a.a. di estrazione (cioè dell'a.a. successivo a quello di rilevazione) ovvero nella programmazione didattica dell'anno accademico successivo a quello di estrazione. Tutta la documentazione prodotta dal CdS è trasmessa alla CPDs e al Direttore del Dipartimento.

\* \* \*

#### **Esempio di applicazione delle Linee Guida**

Nella propria riunione, il Gruppo di Gestione AQ analizza le opinioni espresse dagli studenti. Nella stessa sede, prende in esame la relazione annuale della Commissione Paritetica docenti-studenti, per quel che concerne le osservazioni relative alla qualità del CdS. Vengono considerate le valutazioni generali sul CdS, le valutazioni sui singoli insegnamenti e le valutazioni sulle relazioni tra insegnamenti (es. ridondanze nei programmi, eventuale sovrapposizione tra i momenti didattici o di valutazione, differenze/somiglianze di approccio alla stessa problematica ecc.). Come risultato di questa fase di analisi istruttoria, il Gruppo Gestione AQ elabora un documento che evidenzia le criticità e propone al CdS le azioni correttive da adottare.

Nella riunione del CdS, ogni docente interessato dichiara in che misura le valutazioni ricevute erano prevedibili o meno (cosa lo ha sorpreso e cosa invece si aspettava, alla luce del percorso fatto), e come pensa che potrà intervenire l'anno successivo per attenuare o risolvere le problematiche emerse. Quando i rilievi riguardano le relazioni tra insegnamenti, i docenti coinvolti fanno ipotesi su come intervenire (es. in caso di una ridondanza di contenuto, offrire differenti prospettive applicative e di intervento). Infine, quando i rilievi riguardano l'intero CdS, si ipotizzano soluzioni concordate tra docenti (orari, collocazione degli insegnamenti nei semestri, carico di studio). Quanto emerso dalla discussione, in termini di diagnosi, di intervento e di monitoraggio viene verbalizzato, comunicato agli studenti (ad es. pubblicandolo sulla pagina del CdS, oppure in un incontro del CdS con gli studenti), e trasmesso alla CPDs e al Direttore di Dipartimento.