



UNIVERSITÀ
DI CAMERINO

Linee guida di Ateneo sull'accessibilità e sulle corrette modalità di utilizzo dei risultati dei questionari sulla didattica

Approvate dal Senato Accademico nella seduta del 25 marzo 2014

A - Ratio: strumentalità dei questionari sulla didattica al sistema di assicurazione qualità dell'Ateneo

A.1 - Premessa

Il sistema di accreditamento, valutazione periodica ed autovalutazione, introdotto dal d. lgs. n. 19 del 2012 prevede il potenziamento del sistema di autovalutazione della qualità e dell'efficacia delle attività didattiche e di ricerca delle università. Base di ogni sistema di accreditamento e valutazione è la costruzione di un sistema di autovalutazione efficace ed efficiente. Alle Università è richiesto quindi di adottare comportamenti necessari ad incrementare il valore di un servizio e di raggiungere risultati al di sopra di standard base di riferimento. L'assicurazione della qualità della formazione e della ricerca è l'insieme di tutte le azioni necessarie a produrre adeguata fiducia che i processi per la formazione e la ricerca siano nel loro insieme efficaci. Essa è funzionale all'Accreditamento quale garanzia agli utenti del fatto che le loro esigenze sono soddisfatte.

L'accertamento della presenza effettiva della qualità richiede che si adottino sistemi di osservazione e di valutazione appropriati, pertinenti e sostenibili.

Nel contesto della formazione deve quindi essere messo in atto un sistema di assicurazione della qualità capace di promuovere, guidare, sorvegliare e verificare efficacemente le attività dei singoli Corsi di Studio. In particolare, l'assicurazione della qualità deve comprendere la verifica della qualificazione e dell'impegno del corpo docente, della presenza e della funzionalità delle strutture didattiche, dei servizi agli studenti e della ricerca.

Lo Statuto UniCam prevede (Art. 7 - Qualità delle attività svolte e loro valutazione) che l'Ateneo sia dotato di un sistema di assicurazione qualità: “[...] *il Sistema è diretto in particolare a garantire agli studenti una formazione adeguata alle esigenze della società, a favorire un pronto inserimento nel mondo del lavoro, nonché a rimuovere le criticità emerse attraverso le indagini condotte anche tra gli studenti.*[...]”

A.2 - Finalità

In tale contesto di potenziamento del sistema di autovalutazione e assicurazione di qualità viene rilevata l'opinione sulle attività didattiche degli studenti (frequentanti e non), dei laureati (tramite il consorzio Alma Laurea) e dei docenti, con la finalità principale di migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza delle proprie prestazioni.

Sotto questa prospettiva, gli esiti delle indagini sono finalizzati a:

- completare l'attività di monitoraggio della qualità dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto alla didattica identificandone punti di forza e criticità;
- migliorare i punti critici che emergono dalle indagini nel processo di miglioramento della qualità.

B - Procedura di somministrazione dei questionari

B.1 – Questionario studenti

A chi è rivolto

- a) A tutti gli Studenti – frequentanti o meno – iscritti a corsi di studio e che intendono iscriversi ad un esame relativo ad un'attività formativa erogata nell'anno accademico corrente.

Come si svolge la rilevazione:

- a) Lo studente frequentante deve compilare il questionario alla fine delle lezioni (e comunque non prima dello svolgimento dei 2/3 del corso) collegandosi tramite la procedura di accesso al proprio libretto on-line.
- b) Se lo studente non compila prima il questionario o se si tratta di studente non frequentante, al momento dell'iscrizione on-line ad un esame gli sarà proposto automaticamente dal sistema il questionario da compilare; SOLO dopo la compilazione potrà procedere con l'iscrizione all'esame.
- c) Una volta compilato il questionario relativo ad una attività formativa, questo rimane "in memoria" per i successivi appelli di tutto l'anno accademico (non dovrà essere ricompilato nel caso in cui, ad esempio, lo Studente dovesse riscrivere allo stesso esame nel medesimo a.a.).

Modalità di compilazione

- a) Lo studente deve collegarsi ed accedere con le proprie credenziali nel sito di riferimento e quindi compilare il questionario che troverà nel proprio libretto virtuale.
- b) Il questionario per i frequentanti è articolato in diverse sezioni che riguardano i vari aspetti dello svolgimento dell'attività formativa. Il questionario per i non frequentanti (o studenti che hanno frequentato in altri anni accademici) comprende informazioni riguardanti la singola attività formativa (tra cui le motivazioni della non frequenza) ad eccezione degli aspetti legati alla didattica 'in aula'. Al termine della compilazione, sarà sufficiente confermare i dati.

Procedura del questionario:

- a) Prima dell'apertura del questionario comparirà una domanda rivolta allo Studente: «Hai partecipato almeno al 50% delle lezioni di questo insegnamento durante il presente anno accademico?»
- b) Se lo Studente risponderà positivamente gli sarà proposto il questionario rivolto a studenti frequentanti, altrimenti il questionario per studenti non frequentanti.

- c) Nel momento in cui lo Studente conferma la compilazione del questionario non può più ritornare nell'area del questionario per modificare le risposte. Se invece interrompe la compilazione può riprenderla in seguito cliccando sulla relativa icona (nel libretto) che diventerà di colore giallo.
- d) La scala di valutazione è la stessa per tutte le domande e va da 1 (min soddisfazione) a 4 (max soddisfazione).

Garanzia di riservatezza dello studente

- a) I dati raccolti attraverso il questionario saranno trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Codice Privacy" e con le garanzie d'anonimato da questo previste.
- b) Per nessuna ragione i Docenti o il personale addetto all'elaborazione dei dati possono venire a conoscenza della singola opinione espressa da ciascuno Studente.
- c) Nel caso di rilevazioni per attività formative con meno di 5 studenti che hanno compilato il questionari i dati disaggregati relativi a quella attività formativa non vengono diffusi.

B.2 – Questionario docenti

A chi è rivolto e finalità:

- a) Il questionario è rivolto a tutti i docenti che svolgono attività didattiche nell'anno di riferimento. La valutazione delle attività didattiche da parte dei docenti è uno strumento finalizzato a rilevare l'opinione dei docenti al fine di confrontarla con quella espressa dagli studenti e di migliorare la didattica e l'organizzazione del corso di studio. Questa attività viene suggerita dall'ANVUR fra quelle necessarie ad un efficace sistema di assicurazione qualità nella didattica.

Come si svolge la rilevazione:

- a) deve essere compilato dal docente alla fine del corso ma prima delle sessioni di esame collegandosi, tramite apposita procedura di accesso, alla sezione del sito dedicata alle attività didattiche e riservata al docente.

Modalità di compilazione:

- a) Il docente, una volta collegatosi alla sezione del sito tramite l'inserimento delle proprie credenziali, potrà visualizzare l'elenco degli insegnamenti presenti nel proprio carico didattico e procedere alla compilazione cliccando sull'icona relativa;
- b) Il questionario per i docenti è articolato in sezioni 'parallele' a quello per gli studenti ed indaga sui vari aspetti dell'attività formativa.
- c) La scala di valutazione è la stessa per tutte le domande e va da 1 (minima soddisfazione) a 4 (massima soddisfazione).

C - Utilizzo dei risultati disaggregati dei questionari sulla didattica

C.1 - Utilizzo dei risultati dei questionari sulla didattica

- a) Gli esiti delle indagini sulla soddisfazione degli studenti, dei laureati e degli stessi docenti, sono un elemento necessario del sistema di valutazione interna della qualità.
- b) Per i docenti le opinioni degli studenti contribuiscono ad innescare processi di miglioramento della propria attività didattica.
- c) Per tutti gli organi ed organismi che si occupano di monitoraggio, valutazione e progettazione del miglioramento delle attività dei corsi di studio, con particolare riferimento a:
 - Senato accademico

- Consiglio di Amministrazione
- Nucleo di Valutazione di Ateneo
- Presidio Qualità di Ateneo
- Consiglio di Scuola di Ateneo
- Presidio Qualità della Scuola
- Consiglio di sezione o altre articolazioni interne previste nei regolamenti delle Scuole di Ateneo
- Commissione paritetica della Scuola

la percezione ed i suggerimenti degli studenti, dei laureati e degli stessi docenti, rappresentano un elemento di valutazione e di riflessione sulla validità della progettazione e delle modalità di realizzazione delle attività didattiche, fornendo l'opportunità di apportare (o suggerire a chi è deputato a farlo) le azioni correttive, preventive o di miglioramento, ritenute opportune per superare le eventuali criticità emerse.

- d) La scala di valutazione proposta agli studenti è impostata nel questionario dall'1 (massima insoddisfazione) al 4 (massima soddisfazione). La soglia di attenzione per questo tipo di analisi è costituita da una media di soddisfazione degli studenti frequentanti inferiore al 3. Nei casi in cui la valutazione sia inferiore al 3 l'organo/organismo responsabile del CdS (Consiglio della Scuola) è tenuto, nel documento di riesame annuale (che può essere redatto dal gruppo di lavoro rappresentato dal Presidio qualità della Scuola, ma deve essere approvato dal Consiglio della stessa) e nelle relative azioni di miglioramento, a registrare le azioni conseguenti alla criticità emersa, sia essa relativa alla valutazione complessiva del CdS o riguardi singoli aspetti dell'indagine.
- e) Quando comportamenti negativi o di grave insoddisfazione emergessero in modo evidente per il singolo docente - segnalati da una valutazione della 'dimensione docente' del questionario inferiore a di 2,5 - il Direttore della Scuola ed il Responsabile di Corso di Studio sono tenuti ad intervenire, chiedendo al docente interessato una relazione scritta, nella quale vengano esposte le proprie motivazioni e/o punti di vista. Tale relazione viene condivisa con il Presidio qualità della Scuola e/o l'eventuale gruppo di lavoro che ha condotto il riesame, allo scopo di individuare e proporre al Consiglio della Scuola le opportune azioni di miglioramento. Tali azioni potranno riguardare la progettazione dell'attività formativa (contenuti, metodi didattici, etc.), la progettazione del Corso di Studi (modifica delle propedeuticità, spostamento dell'attività formativa nel percorso, ecc.), il docente interessato (formazione, supporto tecnico, proposta di azioni di censura o disciplinari, etc.).
- f) La relazione del docente deve comunque essere allegata al documento di riesame annuale.
- g) Nei casi in cui la valutazione negativa riguardi un docente a contratto, il Consiglio della Scuola deve giustificare l'eventuale proposta di reincarico per l'anno successivo, allegando alla stessa proposta la relazione del docente e le analisi che hanno condotto alla determinazione del un reincarico.
- h) Nello svolgere le attività di analisi e valutazione di cui ai precedenti punti, i Consigli ed i Presidi qualità delle Scuole tengono conto delle analisi e dalle proposte/suggerimenti provenienti dagli altri Organi/organismi preposti ad attività di valutazione della didattica.

D – Accessibilità e diffusione dei risultati dei questionari sulla didattica

D.1 - Premessa

L'uso dei risultati dei questionari per analizzare l'andamento dei processi didattici e la pubblicazione dei risultati sintetici dei medesimi favoriscono una partecipazione più consapevole

da parte degli studenti alle attività di miglioramento della qualità della didattica attraverso la compilazione del questionario stesso.

L'asimmetria informativa tipica di questi sistemi di rilevazione e la naturale differenziazione negli esiti, in relazione all'ambito ed alla disciplina (insegnamenti obbligatori vs a scelta, materie di base vs specialistiche), producono effetti rimarchevoli tanto in positivo quanto in negativo: tali effetti tuttavia appaiono depotenziati, quando i questionari siano prevalentemente utilizzati nel sistema di autovalutazione della didattica, in confronti interni ai Corsi di studio ed alle Scuole, eventualmente tra gruppi di materie simili.

Le medesime caratteristiche ingenerano invece distorsioni se si sceglie il piano di paragone più ampio dell'Ateneo, così come l'impiego degli esiti per ripartire risorse o incentivi, fatti salvi gli incentivi simbolici, potrebbe favorire comportamenti opportunistici o anche solo il mero sospetto di una loro eventualità.

D.2 - Diffusione dei risultati

- a) La diffusione dei report sugli esiti dell'indagine rappresenta un processo ormai standardizzato in UniCam; i risultati sono resi disponibili dall'Ufficio dell'Ateneo che si occupa della gestione dei dati e del meccanismo di somministrazione¹.
- b) La diffusione avviene - anche tramite pubblicazione on-line in Intranet - in tempo utile affinché i risultati possano essere analizzati dai responsabili dei CdS prima della progettazione relativa al successivo anno accademico. Una sintesi delle valutazioni viene anche pubblicata nel sito Internet dell'Ateneo e resa accessibile a tutti gli interessati sia nella sezione 'offerta formativa' sia nella sezione 'qualità e valutazione'. Le schede di valutazione per ciascuna unità didattica possono poi essere consultate dal docente stesso, attraverso una procedura on-line con autenticazione.
- c) Le schede on-line sono consultabili da parte dei responsabili dei corsi di studio con una precisa gerarchia di accesso, che prevede:
 - che ogni scheda di valutazione relativa alle attività formative di un determinato CdS possa essere consultata dal Responsabile del corso medesimo;
 - che tutte le schede di valutazione relative alle attività formative dei CdS attivati da una Struttura didattica (Scuola) possano essere visionate dal Direttore della struttura stessa;
 - che Rettore ed il Pro-Rettore o Delegato del Rettore alla Didattica abbiano accesso a tutte le schede di valutazione.
- d) I risultati disaggregati dei questionari sulla didattica debbono essere analizzati dai Consigli di Scuola, o eventuali articolazioni interne, nelle riunioni dedicate al riesame e progettazione dei corsi di studio.
- e) I risultati disaggregati dei questionari sulla didattica debbono essere resi disponibili dai Direttori di Scuola, a richiesta, ai componenti dei Consigli di Scuola durante lo svolgimento delle sedute. Spetta infatti ai componenti del Consiglio di Scuola l'approvazione annuale dell'affidamento dei carichi didattici in ordine alla quale la cognizione dei risultati disaggregati dei questionari della didattica è strumentale e utile ad un'approvazione consapevole, in adesione al principio per cui il sistema di assicurazione di qualità pretende in primo luogo che ogni attore del sistema abbia piena consapevolezza dei suoi compiti.
- f) I responsabili dei corsi di studio debbono rendere disponibili, a richiesta, i risultati disaggregati dei questionari sulla didattica ai docenti del corso stesso, in riunioni specifiche del corpo

¹ Attualmente l'Area sistemi qualità e sviluppo organizzativo

docente funzionali alla progettazione/programmazione delle attività formative, o singolarmente con i diretti interessati.

g) I risultati disaggregati vengono inoltre resi disponibili:

- al Presidente e componenti del Nucleo di Valutazione
La Legge 240/2010 (art.2, comma 1, lettera r) attribuisce al NVA, la funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, [...], nonché della funzione di verifica dell'attività di ricerca svolta dai dipartimenti e della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento [...], e in raccordo con l'attività dell'ANVUR, le funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale.
- ai componenti delle Commissioni paritetiche studenti-docenti
Ai sensi del d. lgs. n. 19 del 2012 le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti hanno infatti il compito di monitorare gli indicatori che misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi della didattica a livello di singole strutture. In particolare, il ruolo della Commissione Paritetica nel redigere la Relazione annuale consiste nel valutare tra l'altro, anche sulla base dei risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti, se la qualificazione dei docenti, i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle abilità, i materiali e gli ausili didattici, i laboratori, le aule, le attrezzature, siano efficaci per raggiungere gli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

L'accesso ai risultati disaggregati da parte dei responsabili e dei componenti degli organi ed organismi che ne hanno titolo è consentito al fine esclusivo della cognizione necessaria all'assunzione delle decisioni da prendere e delle azioni da proporre per il monitoraggio ed il miglioramento delle attività svolte nell'ambito sistema di assicurazione della qualità della didattica.

E - Limiti di divulgazione. Accesso esterno

- a) È fatto divieto di divulgare autonomamente, in forma verbale o scritta, anche attraverso l'utilizzo di posta elettronica e/o social network, il contenuto dei risultati disaggregati dei questionari della didattica a chiunque ne sia venuto a conoscenza in ragione della funzione svolta in senso agli organi indicati al punto C.1 - c).
- b) Il Senato Accademico, di anno in anno, valuta l'opportunità di procedere alla divulgazione in forma disaggregata dei risultati della didattica sul sito web dell'Ateneo, in ragione delle esigenze di trasparenza e di promozione della qualità dei percorsi formativi.
- c) E' compito dei responsabili degli organi ed organismi che, a qualunque titolo, hanno accesso ai risultati disaggregati, informare opportunamente i componenti sui contenuti delle presenti Linee Guida, con particolare riferimento ai limiti imposti alla diffusione e divulgazione dei risultati.

Camerino, 25 marzo 2014