



La riunione del Nucleo di Valutazione di Ateneo ha luogo il giorno **9 dicembre 2015** alle ore **14:30**, allo scopo di trattare il seguente ordine del giorno:

1. Comunicazioni.
2. Relazioni sui risultati dei questionari sulla didattica 2014-15 rivolti agli studenti ed ai docenti.
3. Varie ed eventuali.

Sono presenti gli esperti esterni: Giovanni FINOCCHIETTI, Laura Franca Lidia POCCI

Sono collegati in modalità telematica gli esperti esterni: Antonino MAGISTRALI (Decano)

E' presente il rappresentante degli studenti: Alberto PAGLIA.

E' assente giustificata la rappresentante degli studenti: Francesca Borghetti

E' presente, invitato dal Decano: il prof. Alessandro MALFATTI, delegato del Rettore ai rapporti con il NVA.

Sono presenti per il supporto tecnico amministrativo: Fabrizio QUADRANI e Stefano BUROTTI (Area Sistemi Qualità e sviluppo organizzativo dell'Ateneo).

Il Dott. Antonino Magistrali (Decano) assume il ruolo di Presidente considerata l'assenza del Dott. Bruno Susio, dimessosi per motivi personali a partire dal 31 ottobre 2015.

Analisi dei punti all'OdG:

1. Comunicazioni

Il Presidente aggiorna tutti i membri del NVA quanto già comunicato a proposito delle dimissioni del presidente Dott. Bruno Susio. In particolare che:

In data 31 agosto 2015 il Dott. Bruno Susio ha inviato la seguente comunicazione:

Al Magnifico Rettore

e p.c. Al prof. Alessandro Malfatti, - Ai colleghi membri del NVA, All'USIQUAL

Comunicazione inviata via raccomandata A/R anticipata via PEC

Caro Rettore,

Le scrivo per comunicarLe che, per impegni professionali e personali, sono costretto a rassegnare le mie dimissioni dal Nucleo di Valutazione di Ateneo a decorrere dal prossimo 31 ottobre 2015.

Questi due anni che ho trascorso all'interno del NVA sono stati anni per me molto significativi, anni in cui ho potuto collaborare con persone di altissima qualità professionale e spessore umano. E mi riferisco, nel dire questo, ai colleghi membri del NVA, al prof. Malfatti, al personale dell'ufficio di supporto ed a tutti i docenti conosciuti e con i quali ho avuto modo di interagire.

Sono stati anni in cui ho potuto conoscere un mondo articolato, complesso come quello di un ateneo e del sistema universitario italiano nel suo complesso. Sono per questo grato all'Università di Camerino.

Sono certo pertanto che comprenderà la mia posizione e accoglierà le mie dimissioni che, come ho tentato di spiegare, non rappresentano in alcun modo un atto di disagio nei confronti del ruolo o dell'ateneo. Un sincero ringraziamento ed un saluto cordiale. F.to Dott. Bruno Susio

Il Rettore ha accolto le dimissioni con la seguente comunicazione del 9 settembre 2015, Prot n. 9481

Al Dott. Bruno Susio

Presidente del Nucleo di Valutazione UNICAM

e p.c. Al prof. A. Malfatti, delegato del Rettore per i rapporti con il NVA di Ateneo; Al Direttore Generale

Caro Bruno,

è con dispiacere che prendo atto delle tue dimissioni dal Nucleo di Valutazione UNICAM.



So che la tua decisione è purtroppo irrevocabile e che dipende dai tuoi impegni di lavoro e familiari. Capisco la situazione e comprendo anche come, per chi come te affronta le proprie attività con serietà e competenza, sarebbe stato difficile portare avanti un lavoro coinvolgente ed impegnativo (come quello che viene oggi richiesto ai Nuclei di Valutazione) senza poter assicurare un apporto ed una dedizione costanti.

Ti ringrazio quindi per il lavoro che hai svolto per UNICAM e per il supporto, sicuramente apprezzato da tutti, che hai voluto fornire al nostro Nucleo ed al nostro Ateneo in questi ultimi due anni.

Un caro saluto, F.to Prof. Flavio Corradini.

e successivamente le ha comunicate al Presidente dell'Assemblea delle Rappresentanze, secondo quanto previsto dalla procedura per la sostituzione dei componenti, riassunta di seguito:

Sintesi delle norme interne per la procedura di sostituzione

STATUTO - ART. 20 ASSEMBLEA DELLE RAPPRESENTANZE

Comma 1 - L'Assemblea delle Rappresentanze svolge funzioni di consultazione, di proposta e di impulso. In particolare: lettera - f) nomina i componenti del Nucleo di Valutazione di Ateneo ai sensi dell'art. 25, comma 5;

STATUTO - ART. 25 - NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

Comma 5 - I componenti esterni del Nucleo di Valutazione di Ateneo sono nominati dall'Assemblea delle Rappresentanze con procedura definita mediante Regolamento

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO DELL'ASSEMBLEA DELLE RAPPRESENTANZE (LINK)

(Emanato con decreto rettorale n. 25 del 17 dicembre 2013; modificato con decreto rettorale n. 115 del 7 luglio 2015)

ARTICOLO 4 PROCEDURE PER LE DESIGNAZIONI E I PARERI SUI COMPONENTI DEGLI ORGANI ACCADEMICI

Comma 1 - L'Assemblea delle Rappresentanze è chiamata ad effettuare designazioni o esprimere pareri in merito ai componenti degli altri organi accademici, con voto segreto. I votanti possono esprimere un numero di preferenze pari al numero dei soggetti da designare. Per la validità della seduta è necessaria la presenza di almeno la metà dei componenti e il candidato deve ottenere il quorum pari alla maggioranza dei votanti. In caso di non raggiungimento del quorum si procederà col ballottaggio tra i più votati, in numero almeno pari al doppio dei restanti componenti da designare, ove possibile.

a - Designazione componenti Nucleo di Valutazione (Ai sensi dello Statuto - art. 20 comma 1 lettera f)

1. L'Assemblea delle Rappresentanze designa 4 esperti esterni all'istituzione, di elevata qualificazione professionale anche nell'ambito della valutazione delle istituzioni universitarie, che andranno a far parte del Nucleo di Valutazione.
2. Almeno sei mesi prima della scadenza del NVA, l'Ateneo pubblica un avviso per l'individuazione dei componenti. L'Assemblea delle Rappresentanze si avvarrà di una Commissione istruttoria, formata da:
 - a. il Presidente dell'Assemblea delle Rappresentanze (o suo delegato, da individuare tra i componenti dell'Assemblea);
 - b. il vicario (o suo delegato, da individuare tra i componenti dell'Assemblea);
 - c. il Direttore Generale (o il Vice);
 - d. un rappresentante per ciascuna delle categorie indicate nell'art. 1 comma 2 del presente Regolamento, designati dall'Assemblea stessa.Tale Commissione esaminerà le domande pervenute e proporrà una rosa di candidati non superiore a otto.
3. Nel caso di cessazione anticipata dalla carica, si rimanda a quanto stabilito nel regolamento del Nucleo di Valutazione di Ateneo.

REGOLAMENTO DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO (LINK)

ARTICOLO 2 - COMPOSIZIONE, NOMINA E DURATA

Comma 3, lettera e): In caso di dimissioni o di decadenza entro il secondo anno dalla data di designazione gli esperti esterni vengono sostituiti dal primo dei non designati nella votazione dall'Assemblea delle

rappresentanze. *A partire dal terzo anno le eventuali sostituzioni avvengono tramite ripetizione della procedura di nomina*

In conclusione:

- Il Dott. Bruno Susio ha presentato le proprie dimissioni da componente del NVA a partire dal 31 ottobre 2015 (oltre il limite di due anni, dato che il NVA era stato nominato con decreto del Rettore del 29 ottobre 2013) ci troviamo quindi a dover ripetere la procedura di nomina seguendo quanto stabilito dal regolamento dell'Assemblea delle rappresentanze.
- Il 30 ottobre scorso è stato pubblicato l'avviso pubblico [LINK al bando](#) per la sostituzione del dott. Susio, con scadenza 30 novembre 2015. Al 30 novembre risultano pervenute 8 candidature.
- L'Assemblea delle rappresentanze si è riunita il 14 dicembre 2015 ed ha nominato la Commissione istruttoria. Entro la II decade di gennaio dovrebbe svolgersi il lavoro della Commissione e concludersi la procedura di sostituzione con una nuova seduta dell'Organo, durante la quale viene designato il sostituto.

Il Presidente comunica quindi che, al fine di rendere sempre più agevoli e produttive le riunioni del NVA svolte in teleconferenza, l'Ateneo ha deciso di dotarsi di una nuova sala attrezzata e di una nuova consulenza tecnica (da parte di una ditta specializzata). Il tutto dovrebbe essere approntato entro il mese di febbraio 2016.

2. Relazione sulla soddisfazione degli studenti, dei laureandi e dei docenti per le attività didattiche svolte nel 2014-15

Il NVA passa quindi ad esaminare la relazione tecnica sugli esiti delle valutazioni degli studenti, dei docenti e dei laureandi sulle attività didattiche svolte nell' a.a. 2014/2015, predisposta in bozza dall'ufficio di supporto e già analizzata dai singoli membri del NVA.

Segue un'ampia discussione durante la quale i componenti espongono i suggerimenti e le modifiche che ritengono necessarie e che sono emerse dall'analisi dei dati.

Al termine della discussione il NVA predispone le relazioni che si allegano al presente verbale, con le modifiche condivise durante la discussione. Le relazioni saranno inviate al Magnifico Rettore e al Presidio Qualità di Ateneo per essere rese disponibili agli Organi di Governo e ai Gruppi di riesame dei CdS.

Durante la discussione il Dott. Magistrali segnala all'attenzione del NVA alcune sue osservazioni, che evidenziano delle criticità relative ai questionari di rilevazione della soddisfazione degli studenti e dei docenti.

- Criticità sul piano dell'assicurazione qualità:** gli attuali standard UNICAM non comprendono la valutazione degli *outcomes* delle attività formative (apprendimenti effettivamente raggiunti, ovvero efficacia della valutazione delle abilità/conoscenze/competenze previste per l'AF). Conseguentemente, anche i questionari per la rilevazione della soddisfazione degli studenti e dei docenti non presentano item su tali *outcomes* (complici gli esempi forniti dall'ANVUR e anche le difficoltà pratiche di somministrazione: tempi, modalità ecc.).
- Criticità sul piano del paradigma formativo di riferimento:** i contenuti e il lessico con cui sono formulati gli item (gli esempi ANVUR e i questionari UNICAM) evidenziano una chiara scelta del paradigma basato sulla centralità del docente e dell'insegnamento, mentre l'intero impianto del Processo di Bologna è orientato «*to a paradigm shift towards student-centred learning and teaching*» (cfr. *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area 2015*), basato sui risultati dell'apprendimento (*learning outcomes*) declinati in termini di conoscenze (*knowledge*), abilità (*skills*) e competenze (*competences*).

Si riporta di seguito una delle tante sintesi disponibili in letteratura.



In June 1999, representatives of the Ministers of Education of 29 European countries convened in Bologna, Italy to formulate the Bologna Declaration, aimed at establishing a common European Higher Education Area (EHEA). The overall aim is to improve the efficiency and effectiveness of higher education in Europe. The Bologna process spells out a number of "action lines" in which learning outcomes should play an important role. One of the logical consequences is that, by 2010, all programmes and significant constituent elements of programmes in third level institutions throughout the European Higher Education Area should be based on the concept of learning outcomes, and that curriculum should be redesigned to reflect this.

At the follow-up meeting in Berlin in 2003, the Ministers for Education issued a communiqué regarding the state of implementation of the Bologna process. They emphasised the creation of a common model for Higher Education in Europe, and encouraged national higher education systems to ensure – through the development of national frameworks of qualifications – that degrees (Bachelor and Masters) would also be described in terms of learning outcomes.

Declan Kennedy, Áine Hyland, Norma Ryan, Writing and Using Learning Outcomes: a Practical Guide, 2012.

Segue un'ampia e articolata discussione al termine della quale Il NVA decide di elaborare il seguente documento sintetico illustrativo delle criticità emerse e discusse durante la riunione, auspicando un coinvolgimento del PQA e dei Responsabili delle strutture didattiche dell'Ateneo e segnalando anche alcune iniziative che l'Ateneo o lo stesso NVA potrebbe decidere di mettere in atto.

Analisi e proposte per il superamento delle criticità relative ai questionari di rilevazione della soddisfazione degli studenti e dei docenti

1. Criticità sul piano della qualità

Nel punto 1.3 *Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente* il documento **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG-2015)** individua il seguente standard: *"Institutions should ensure that the programmes are delivered in a way that encourages students to take an active role in creating the learning process, and that the assessment of students reflects this approach."*

E nelle linee guida spiega che: *"Student-centered learning and teaching plays an important role in stimulating students' motivation, self-reflection and engagement in the learning process. This means careful consideration of the design and delivery of study programmes and the assessment of outcomes."*

Utilizzando poi alcune definizioni presenti nelle norme ISO, si può dimostrare che la valutazione degli *outcomes* delle attività formative (apprendimenti effettivamente raggiunti) deve essere prevista nella rilevazione della soddisfazione del cliente. **Per fare questo l'Ateneo deve affrontare globalmente il tema complesso della "valutazione degli apprendimenti"**. Tale tema va approcciato con prudenza, ma il NVA ritiene che la decisione di imboccare questa strada non potrà essere rinviata all'infinito. (Cfr. un primo segnale esterno nella Raccomandazione della Relazione CEV-ANVUR: «*Si raccomanda di intensificare le attività di monitoraggio delle schede di insegnamento per quanto riguarda le modalità di valutazione dell'apprendimento e si suggerisce di includere la voce "modalità di valutazione dell'apprendimento" nel cruscotto di valutazione dei CdS*»).

1.1 - Soddisfazione del cliente

Si può partire dalla definizione della *ISO FDIS 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*.



3.9.2 **Customer satisfaction:** customer's (3.2.4) perception of the degree to which the customer's expectations have been fulfilled.

Note 1 to entry: It can be that the customer's expectation is not known to the organization (3.2.1) or even to himself/herself until the product (3.7.6) or service (3.7.7) is delivered. It can be necessary for achieving high customer satisfaction to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory.

Note 2 to entry: Complaints (3.9.3) are a common indicator of low customer satisfaction but their absence does not necessarily imply high customer satisfaction.

Note 3 to entry: Even when customer requirements (3.6.4) have been agreed with the customer and fulfilled, this does not necessarily ensure high customer satisfaction

In altre parole: la soddisfazione del cliente consiste in una sua "percezione". Come tale essa può presentare gradi diversi: la soddisfazione può essere alta o bassa. Se i clienti percepiscono che le loro aspettative/requisiti sono stati rispettati, manifestano una grande soddisfazione. Se ritengono che le loro aspettative/requisiti non sono stati soddisfatti, essi evidenziano un basso grado di soddisfazione.

Attenzione: poiché la soddisfazione è una percezione, i clienti possono non essere soddisfatti, anche se tutti i requisiti contrattuali sono stati rispettati!

La percezione si colloca, infatti, nell'ambito della pura soggettività. Ciò comporta che possa darsi il caso di un prodotto/servizio risultato perfetto alle misurazioni "oggettive" del controllo qualità, ma che non è percepito come tale dal cliente.

Se questo accade, si pone un problema per il fornitore, il quale non può non preoccuparsi del perché il cliente non percepisca il valore del prodotto/servizio acquisito/erogato. Nel caso dell'apprendimento, poi, questa eventualità potrebbe rivelarsi particolarmente critica, perché potrebbe determinare nel cliente-studente non solo insoddisfazione percettiva, ma - più profondamente e più gravemente - una difficoltà nell'utilizzo e/o nel consolidamento dei pur acquisiti risultati di apprendimento, in quanto soggettivamente non percepiti come validi/utili e perciò a rischio di rapida rimozione.

1.2 Requisito

3.6.4 **Requirement:** need or expectation that is stated, generally implied or obligatory.

Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization (3.2.1) and interested parties (3.2.3) that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, for example in documented information (3.8.6).

Note 3 to entry: A qualifier can be used to denote a specific type of requirement, e.g. product (3.7.6) requirement, quality management (3.3.4) requirement, customer (3.2.4) requirement, quality requirement (3.6.5).

Note 4 to entry: Requirements can be generated by different interested parties or by the organization itself.

Note 5 to entry: It can be necessary for achieving high customer satisfaction (3.9.2) to fulfil an expectation of a customer even if it is neither stated nor generally implied or obligatory

N.B. Il termine "*expectation*" (aspettativa) presente nella definizione sopra riportata è correlato al termine "*need*" (esigenza): entrambe queste "manifestazioni della domanda" del cliente (del sistema cliente, come vedremo) rappresentano per il fornitore altrettanti "requirements" da rispettare (requisiti, che possono essere di vario tipo, per esempio: requisiti di prodotto/servizio).

Attenzione alla Nota 5!

1.3 Cliente

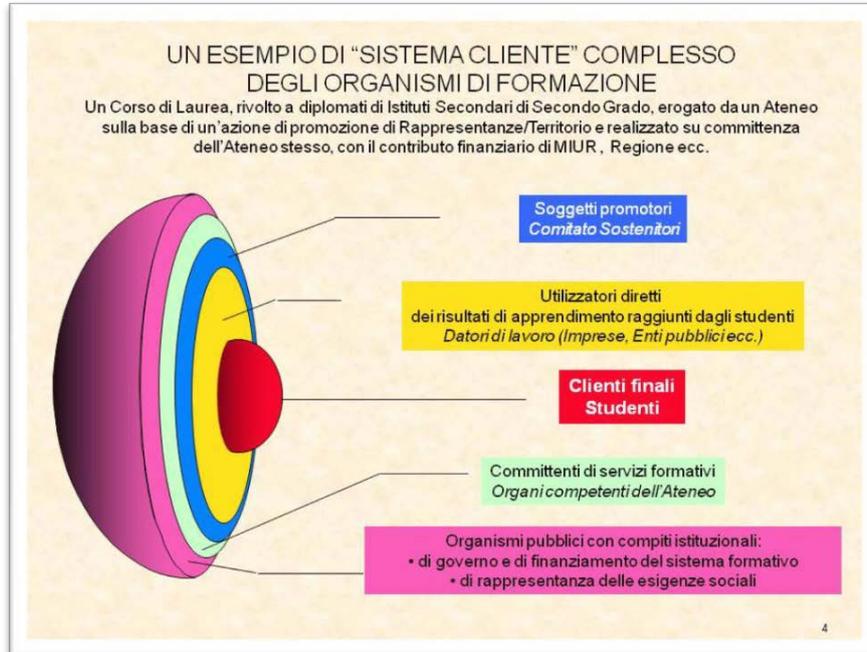
3.2.4 – **Customer:** person or organization (3.2.1) that could or does receive a product (3.7.6) or a service (3.7.7) that is intended for or required by this person or organization

EXAMPLE: Consumer, client, end-user, retailer, receiver of product or service from an internal process (3.4.1), beneficiary and purchaser

Note 1 to entry: A customer can be internal or external to the organization

Nell'ambito dei servizi di istruzione e formazione, chi è il "cliente"? È ampiamente accettato che si debba parlare di un "sistema cliente" articolato e complesso, costituito dal cliente finale e da un consistente numero di parti

interessate, che legittimamente pongono i propri requisiti, molti dei quali sono addirittura cogenti. Segue una visualizzazione a puro titolo di esempio (i contenuti specifici sono tutti da verificare).



1.4 Servizio

3.7.7 **Service:** output (3.7.5) of an organization (3.2.1) with at least one activity necessarily performed between the organization and the customer (3.2.4)

Note 1 to entry: The dominant elements of a service are generally intangible.

Note 2 to entry: Service often involves activities at the interface with the customer to establish customer requirements (3.6.4) as well as upon delivery of the service and can involve a continuing relationship such as banks, accountancies or public organizations, e.g. schools or hospitals.

Note 3 to entry: Provision of a service can involve, for example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible product (3.7.6) (e.g. a car to be repaired);
- an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information (3.8.2) in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants); Note 4 to entry: A service is generally experienced by the customer.

Poiché gli organismi di istruzione e formazione erogano servizi, la collaborazione del cliente e la relazione continua con il fornitore, in primo luogo con il docente, sono necessarie: è perciò **indispensabile rilevare almeno la soddisfazione-percezione del cliente-studente e del fornitore-docente**, che sono i soggetti più strettamente coinvolti nella relazione. A rigore, ai fini dell'assicurazione della qualità e del miglioramento continuo, la soddisfazione del cliente dovrebbe essere rilevata puntualmente anche relativamente alle molteplici parti interessate.

1.5 Standard di servizio

Per rilevare utilmente la soddisfazione del cliente-studente e del fornitore-docente, è necessario che siano stabiliti, sulla base dei requisiti posti dal sistema-cliente, gli "standard di servizio", definendo le caratteristiche delle relative misure e dei livelli di accettabilità.

Questi standard rappresentano il livello accettabile (date determinate condizioni organizzative) dei servizi che vengono offerti ed **esprimono in modo sintetico tutto il percorso che porta alla definizione di tale livello**.

Il NVA ritiene che **gli standard già definiti da UNICAM**, per una serie di comprensibilissime ragioni, **difettano delle caratteristiche relative alla valutazione dei risultati dell'apprendimento effettivamente raggiunti** al termine dei singoli

servizi formativi. Del resto, nemmeno l'ANVUR ha dato indicazioni puntuali su questo tema. È opinione del NVA però che tali caratteristiche siano necessarie, ancorché non sufficienti, per misurare la qualità del servizio formativo e la relativa soddisfazione degli studenti e dei docenti.

Se si pensa ad altri servizi alla persona, come, per esempio, quello sanitario: per misurarne l'efficacia ci si potrebbe limitare all'insieme delle attività di diagnosi e cura senza prendere in considerazione anche il tasso di guarigione (con tutte le accortezze del caso)?

Del resto, anche le ricerche sulla soddisfazione degli studenti in ambito universitario sembrano confermare l'importanza da questi conferita ai risultati.

«Students placed more importance on the outcome of the lectures (knowledge and skills gained [...] and teacher's feedback on assessed work) than any other dimension. This supports the findings of Schneider and Bowen (1995) who deduced that the quality of the core service influences the overall quality of the service perception».
(Jacqueline Douglas, Alex Douglas and Barry Barnes Faculty of Business and Law, Liverpool John Moores University, Liverpool, *Measuring student satisfaction at a UK university*).

2 Criticità sul piano del paradigma formativo

2.1 – Concetti di riferimento

La RICERCA “costruisce” l'oggetto del processo formativo, sviluppando il *corpus* dei fatti, dei principi, delle teorie e delle pratiche che lo riguardano.

Chi si pone dal punto di vista dell'INSEGNAMENTO mira ai “contenuti” di quel *corpus* e, da assoluto protagonista, organizza, predispone e gestisce gli strumenti (manuali, dispense, lezioni ecc.) per facilitare il “trasferimento” al soggetto di quei contenuti. In questo contesto il docente è il “padrone” del processo. La relazione educativa è tutta sbilanciata verso di lui.

Chi si pone dal punto di vista dell'APPRENDIMENTO, definisce i risultati dell'apprendimento attesi, ricerca le soluzioni (stimoli e strumenti di vario genere, facilitazioni, verifiche ecc.) da proporre al soggetto e “disegna” il percorso che stima più utile per alimentare il processo di apprendimento di cui è protagonista lo studente. In questo contesto il docente conserva un ruolo importante, ma la relazione educativa è fortemente riequilibrata, e anzi rovesciata: il docente è consapevole del fatto che lo studente non è un vaso da riempire di contenuti, ma il protagonista attivo di un delicatissimo processo, che va stimolato, guidato, alimentato, monitorato ecc. e che lo porta all'acquisizione di un'ampia gamma di risultati di apprendimento (conoscenze, abilità, competenze ecc.) attraverso i quali egli “ricostruisce” l'oggetto. Il docente si pone qui piuttosto come garante dei contenuti disciplinari, ma anche come “consulente” del soggetto in apprendimento, insieme con altre figure professionali altrettanto importanti: esperti di progettazione formativa, di valutazione degli apprendimenti, tutor, esercitatori, ecc.

Come si colloca il professore universitario italiano dentro questo trivio di punti di vista? Sembra di poter affermare che, generalmente, egli si sente innanzitutto un ricercatore, orgoglioso di costruire e tutelare i contenuti del “*corpus*” della propria disciplina. In seconda battuta, egli si adatta, per così dire, a trasferire quei contenuti agli studenti, anche allo scopo di assicurare la continuità e il progresso della disciplina medesima. Certamente, però, non è interessato ad approfondire i meccanismi dell'apprendimento e a diventare “consulente” del processo di apprendimento di chicchessia.

Se si guarda allo sviluppo storico dei tre punti di vista, si può affermare che la RICERCA ha consolidato il proprio impianto metodologico nei vari settori, ha raggiunto una propria autonomia e costituisce un indiscusso riferimento per tutti. Per quanto riguarda i paradigmi (i punti di vista) adottati dai sistemi di istruzione e formazione, si deve affermare che i due paradigmi di base sono stati di fatto compresenti, ma che è stato privilegiato, in numerose varianti, quello che enfatizza soprattutto gli *input* dell'INSEGNAMENTO, trascurando se non proprio dimenticando, il paradigma dell'APPRENDIMENTO. La scelta operata negli ultimi cinquant'anni in vari paesi occidentali e recentemente fatta propria dall'Europa è stata, invece, quella di spostare l'enfasi sull'APPRENDIMENTO e sui suoi *outcomes*.

2.2 – Commento ai questionari utilizzati in UNICAM per la rilevazione della soddisfazione degli studenti e dei docenti

QUESTIONARIO STUDENTI FREQUENTANTI

Dimensione: ATTIVITÀ FORMATIVA

ITEM	COMMENTO
1. Il materiale didattico che ti è stato messo a disposizione è adeguato per lo studio della materia?	Le parole chiave sono «materiale didattico», «studio» e «materia», tipiche del paradigma basato sull'insegnamento. Altra cosa sarebbe domandare: gli strumenti di supporto che ti sono stati messi a disposizione (eventuale elenco...) sono adeguati per l'apprendimento delle conoscenze, delle abilità e delle competenze dichiarate come risultati da acquisire al termine dell'attività formativa?
2. Le modalità d'esame ti sono state comunicate e descritte in modo chiaro?	ok
3. Le tue conoscenze preliminari sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma?	Le parole chiave sono «conoscenze», «comprensione» e «argomenti», che trascurano l'acquisizione di abilità e competenze, le quali sono componenti altrettanto essenziali dei risultati dell'apprendimento, secondo il paradigma <i>student-centred</i> .

Dimensione: AULE, ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO

ITEM	COMMENTO
1. I laboratori sono risultati adeguati?	ok
2. Il supporto fornito dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?	ok
3. Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	ok
4. Le aule di studio sono risultate adeguate?	ok
5. Le biblioteche sono risultate adeguate?	ok
6. Le attrezzature per la didattica (lavagne, proiettori ...) sono risultati adeguati?	ok

Dimensione: DOCENZA

ITEM	COMMENTO
1. Gli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	ok
2. I temi affrontati a lezione sono risultati coerenti con il programma pubblicato e presentato all'inizio dell'attività didattica?	Le parole chiave «temi» e «lezione» e sono tipiche del paradigma basato sull'insegnamento.
3. Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e	ok

spiegazioni?	
4. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	Le parole chiave sono « <i>docente</i> » e « <i>argomenti</i> ». La domanda in sé è legittima. Denota tuttavia la centratura sugli <i>input</i> del docente e sembra sottintendere che la sua principale (se non unica) funzione sia quella di esporre gli argomenti.
5. Il docente riesce a stimolare / motivare l'interesse verso la disciplina?	La parola chiave è « <i>disciplina</i> » che denota la propensione per il paradigma centrato sull'insegnamento. Altra cosa sarebbe chiedere se il docente riesce ad attivare, alimentare, monitorare e regolare il processo di apprendimento dell'allievo, orientandolo verso i risultati attesi.
6. L'attività formativa è stata svolta in maniera coerente con il programma pubblicato sul sito Web UNICAM?	ok
7. Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorato didattico, laboratori, etc ...) sono utili all'apprendimento della materia?	La parola chiave è « <i>materia</i> » che denota la propensione per il paradigma centrato sull'insegnamento. Bisognerebbe chiedere se le attività ecc. sono utili per l'acquisizione dei risultati di apprendimento attesi al termine dell'attività formativa (non solo conoscenze!).

Dimensione: SODDISFAZIONE GENERALE

ITEM	COMMENTO
1. Hai trovato interessanti gli argomenti trattati in questa attività formativa?	L'espressione chiave è « <i>argomenti trattati</i> », di nuovo spia della centratura sull'insegnamento. Altra cosa sarebbe chiedere allo studente se ritiene che i risultati di apprendimento raggiunti al termine dell'attività formativa sono importanti per la sua formazione culturale e professionale.
2. I CFU attribuiti a questa attività formativa sono secondo te congruenti con i contenuti e con il carico di studio richiesto per la preparazione dell'esame?	La centratura è ancora sul docente: ci sono alcune parole-chiave che lo rivelano: « <i>contenuti</i> », « <i>carico di studio</i> » ecc. Nell'ottica dello <i>shift</i> di paradigma sopra richiamato, si dovrebbe chiedere se i CFU sono congruenti con i risultati dell'apprendimento attesi e con il carico di lavoro complessivo (non solo studio di contenuti, ma anche partecipazione a lezioni, esercitazioni, laboratori, attività varie di ricerca ecc.), richiesto allo studente (per svolgere il suo complessivo processo di apprendimento, che non dovrebbe prevedere solo la memorizzazione/comprendimento di conoscenze, ma anche l'acquisizione di abilità e competenze).
3. Sei soddisfatto delle opportunità offerte per sostenere l'esame?	ok
4. Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a di come è stata svolta questa attività formativa?	Invece di indirizzare l'attenzione su come il docente ha « <i>svolto</i> » l'attività, sarebbe preferibile chiedere se lo studente si ritiene complessivamente soddisfatto del complesso di opportunità di apprendimento offerte dall'attività formativa per fargli raggiungere i risultati di apprendimento attesi.

QUESTIONARIO DOCENTI

Dimensione: ATTIVITÀ FORMATIVA

ITEM	COMMENTO
1. È complessivamente soddisfatto di come ha potuto svolgere questa attività formativa?	<p>La centratura è sul docente, non sullo studente.</p> <p>Gli si chiede se è soddisfatto per come lui ha potuto svolgere l'attività formativa.</p> <p>Altra cosa sarebbe chiedergli se è complessivamente soddisfatto per l'estensione, la profondità, la consistenza, l'usabilità ecc. dei risultati dell'apprendimento che gli studenti hanno mediamente raggiunto al termine dell'attività formativa da lui proposta!</p>
2. I CFU attribuiti a questa attività formativa sono secondo lei congruenti con i contenuti e con il carico di studio richiesto per la preparazione dell'esame?	<p>La centratura è ancora sul docente: ci sono alcune parole-chiave che lo rivelano: «<i>contenuti</i>», «<i>carico di studio</i>» ecc. Nell'ottica dello <i>shift</i> di paradigma sopra richiamato, si dovrebbe chiedere se i CFU sono congruenti con i risultati dell'apprendimento attesi e con il carico di lavoro complessivo (non solo studio di contenuti, ma anche partecipazione a lezioni, esercitazioni, laboratori, attività varie di ricerca ecc.), richiesto allo studente (per svolgere il suo complessivo processo di apprendimento, che non dovrebbe prevedere solo la memorizzazione-comprensione di conoscenze, ma anche l'acquisizione di abilità e competenze).</p>

Dimensione: AULE, ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO

ITEM	COMMENTO
1. I laboratori sono risultati adeguati?	ok
2. Le attrezzature per la didattica (lavagne, proiettori...) sono risultati adeguati?	ok
3. Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	ok
4. Le biblioteche sono risultate adeguate?	ok
5. Il servizio di supporto fornito dal management didattico è stato soddisfacente?	Chiarire: supporto a chi? Al docente? Agli studenti? A entrambi?

Dimensione: DOCENZA

ITEM	COMMENTO
------	----------

<p>1. È stato possibile mantenere una stretta corrispondenza fra programma pubblicato sul sito web UNICAM (sezione offerta formativa) e programma effettivamente svolto?</p>	<p>La parola chiave è «<i>programma</i>» che, in combinazione con il verbo «<i>svolto</i>» e alla luce anche di espressioni usate in altri item («<i>programma d'esame</i>»), pone il focus sul docente e sui contenuti del suo insegnamento.</p> <p>Altra cosa sarebbe chiedere se è stato possibile riscontrare una «<i>stretta corrispondenza</i>» tra i risultati dell'apprendimento attesi al termine dell'attività formativa programmata (pubblicati sul sito web UNICAM) e quelli effettivamente raggiunti, mediamente, dagli</p>
<p>2. Le conoscenze preliminari possedute dagli studenti frequentanti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati a lezione e previsti nel programma d'esame?</p>	<p>Le parole chiave sono «<i>conoscenze</i>», «<i>argomenti</i>» e «<i>comprensione</i>», che trascurano l'acquisizione di abilità e competenze, le quali sono componenti altrettanto essenziali dei risultati dell'apprendimento, secondo il paradigma <i>student-centred</i>.</p>
<p>3. Le eventuali attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorato didattico, laboratori, etc) si sono svolte regolarmente, secondo quanto programmato?</p>	<p>ok</p>
<p>4. Quanto è riuscito, a suo parere, nell'intento di suscitare l'interesse dei frequentanti sugli argomenti trattati in questa attività formativa?</p>	<p>Le parole chiave sono «<i>interesse</i>» e (di nuovo) «<i>argomenti</i>». La focalizzazione sull'interesse evidenzia che il modello di riferimento è quello centrato sull'insegnante, il quale appunto – come un brillante conferenziere (per non dire un attore!) – sta al centro della scena.</p> <p>Il punto è che si può ottenere l'attenzione dello studente, senza con questo attivare, sostenere, far evolvere la motivazione ad apprendere.</p> <p>Per far sì che lo studente raggiunga i risultati di apprendimento attesi, è infatti necessario che il docente adotti il «mix vincente» di strategie necessarie per avviare, alimentare, monitorare e regolare il personale processo di apprendimento dell'allievo. Suscitare l'attenzione durante le lezioni è solo una di queste strategie, certamente utile, forse anche necessaria, ma sicuramente non decisiva.</p>

Dimensione: PROGETTAZIONE E ORGANIZZAZIONE CORSO DI STUDIO

ITEM	COMMENTO
<p>1. L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una effettiva frequenza e una attività di studio individuale adeguata da parte degli studenti?</p>	<p>Le parole chiave sono «<i>lezioni</i>» e «<i>studio individuale</i>». In questa Dimensione l'item ha senso, ma rivela ancora una volta l'attenzione sul solo aspetto della esposizione-comprensione-memorizzazione delle conoscenze.</p>
<p>2. Sono previste efficaci modalità di coordinamento sugli obiettivi e sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?</p>	<p>L'uso del termine «<i>obiettivi</i>» invece di «<i>risultati dell'apprendimento</i>» è sempre un indicatore della persistenza del paradigma <i>teacher-centred</i>.</p>

Conclusioni



Sul piano dell'assicurazione della qualità il NVA suggerisce la progettazione di un'azione volta alla rilevazione della soddisfazione di studenti e dei docenti in merito ai risultati di apprendimento effettivamente raggiunti, **indipendentemente** dall'attuale stato di adesione-adozione del paradigma «*student-centred*».

Per fare ciò, occorrerà affrontare sul piano tecnico-professionale il tema della valutazione dell'apprendimento, sia pure accettando di farlo dal tradizionale punto di vista dell'insegnamento. Un'indicazione in tal senso viene, peraltro, dalla RELAZIONE PRELIMINARE CEV relativa alla VISITA IN LOCO 23-27 MARZO 2015: «*Si raccomanda di intensificare le attività di monitoraggio delle schede di insegnamento per quanto riguarda le modalità di valutazione dell'apprendimento e si suggerisce di includere la voce "modalità di valutazione dell'apprendimento" nel cruscotto di valutazione dei CdS*».

Il NVA non sottovaluta l'impegno che il mutamento di prospettiva richiederà all'ateneo, ma ritiene che ne possano derivare nel medio-lungo termine interessanti sviluppi, tanto nella percezione di UNICAM da parte dell'utenza (studenti, potenziali studenti, famiglie, realtà territoriali) quanto della progressione verso i più attuali atteggiamenti didattici da parte dei docenti dell'ateneo.

Potrebbe, infine, essere utile/doveroso segnalare all'ANVUR che i suoi modelli per la rilevazione della soddisfazione del cliente riflettono (per non dire enfatizzano) l'adesione al paradigma «*teacher-centred*», contraddicendo alle scelte compiute per la creazione dello spazio europeo dell'istruzione superiore.

3. Varie ed eventuali

Il punto non viene trattato.

La riunione si conclude alle ore 18:30.

F.to Antonino Magistrali (Decano NVA)

F.to Fabrizio Quadrani (segretario verbalizzante)

Allegati al verbale:

[1 Relazione annuale del NVA: esiti delle valutazioni degli studenti sulle attività didattiche svolte nell'anno accademico 2014/2015](#)

[2. Relazione annuale del NVA: esiti delle valutazioni dei docenti sulle attività didattiche svolte nell'anno accademico 2014/2015](#)