



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DELLA REPUBBLICA
DI SAN MARINO

MANUALE ASSICURAZIONE QUALITÀ LINEE GUIDA

**LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE
DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI
SULLA DIDATTICA**



LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE, L'ELABORAZIONE, L'UTILIZZO E LA COMUNICAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLA DIDATTICA

A cura del	Presidio della Qualità di Ateneo
Approvate	12.06.2024
Emanate	11.07.2024
Revisione n. 1 del	11.07.2024

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	2
3. MODALITÀ	2
4. GLI ATTORI DEL PROCESSO E IL LORO RUOLO	3
4.1 PRIMO LIVELLO: INSEGNAMENTO.....	4
4.2 SECONDO LIVELLO: CORSO DI STUDIO	6
4.3 TERZO LIVELLO: IL DIPARTIMENTO	7
4.4 QUARTO LIVELLO: L'ATENEO.....	8
5. IL SISTEMA DI REPORTING INTERNO.....	9
6. LA PUBBLICAZIONE DEI RISULTATI	10
7. NORME TRANSITORIE	10

1. Premessa

La valutazione delle opinioni degli studenti sulla didattica rappresenta un elemento essenziale per l'Assicurazione della Qualità (AQ) che, in linea con il Piano Strategico di Ateneo e le Politiche della Qualità di Ateneo, si propone di garantire la centralità dello studente nel contesto accademico.

La responsabilità della progettazione e dell'implementazione del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti, nonché dell'organizzazione e dell'ottimizzazione del relativo processo, spetta al Presidio della Qualità di Ateneo (PQA).

I destinatari di queste Linee Guida, oltre agli organi centrali di AQ, sono gli studenti, i docenti, le Commissioni Paritetiche, i Direttori dei Consigli di Corso di Studio, i Direttori e i componenti dei Consigli di Dipartimento.

2. Obiettivi

Le presenti Linee Guida mirano a conseguire i seguenti obiettivi:

- rappresentare le modalità di raccolta, elaborazione e analisi delle opinioni degli studenti;
- identificare gli attori coinvolti nel processo, definendo chiaramente i loro ruoli e le relazioni reciproche all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), fornendo loro le indicazioni per l'analisi e l'utilizzo dei risultati delle indagini;
- definire modalità condivise a livello universitario per la divulgazione dei rapporti che presentano i risultati delle indagini sia all'interno che all'esterno della comunità accademica.

3. Modalità

Il processo di monitoraggio delle opinioni degli studenti avviene attraverso due approcci diversi ma sinergici:

Rilevazione tramite questionari:

Le opinioni degli studenti vengono raccolte tramite il questionario di gradimento, la cui compilazione è propedeutica all'iscrizione all'appello di esame del relativo insegnamento.

I dati vengono raccolti in un sistema informatico (Esse 3) e poi elaborati dai sistemi gestionali di Ateneo; in questo modo i dati possono venire analizzati dal Presidio di Qualità di Ateneo, tenendo in considerazione:

- L'Indice di soddisfazione dell'insegnamento (o più in generale del Corso di Studio), misurato come rapporto tra il numero di risposte «decisamente sì» e «più sì che no» alle domande relative all'insegnamento (o a tutti gli insegnamenti del Corso di Studio) e totale delle risposte;
- La variazione percentuale, nel corso del tempo, dei suggerimenti formulati dagli studenti nei questionari di rilevazione delle loro opinioni;
- La "persistenza", nel corso degli anni, dello stesso suggerimento, relativo ad un dato insegnamento, che può essere interpretato come un segnale che il docente di quell'insegnamento non abbia adeguatamente "preso in carico" quel suggerimento.

Valutazione partecipativa

Rappresenta un metodo complementare al precedente. Mediante questo approccio gli studenti possono esprimere in itinere le eventuali criticità riscontrate durante le lezioni, consentendo ai docenti, con la collaborazione dell'Organismo Indipendente di Valutazione e del Garante degli Studenti, di intervenire prontamente per risolverle.

4. Gli attori del processo e il loro ruolo

Gli attori coinvolti nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sono classificati secondo quattro livelli, in base all'ambito di intervento e di interesse rappresentati secondo il seguente ordine di ampiezza decrescente:

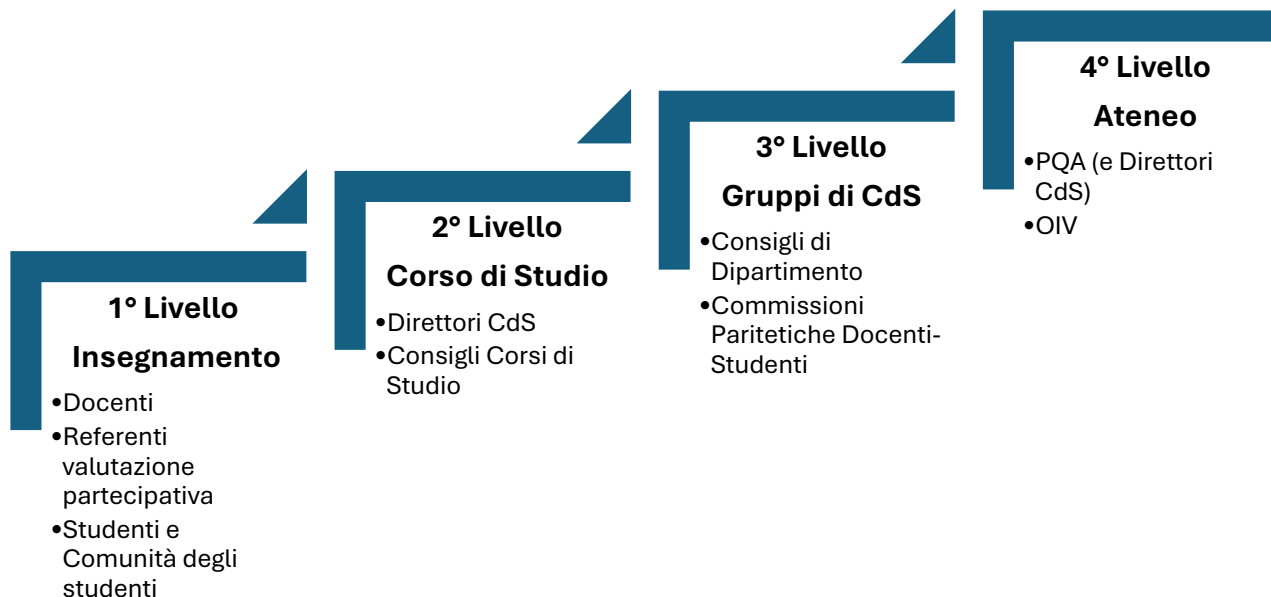


Figura 1: attori di AQ coinvolti ai vari livelli nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica

Questa classificazione a quattro livelli permette una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti nell'ambito dell'Assicurazione della Qualità della Didattica.



4.1 Primo livello: Insegnamento

Docenti

Nell'indagine sono coinvolti tutti i docenti con un incarico di insegnamento, indipendentemente dal fatto che siano responsabili di un intero corso o di parti specifiche, come definito nel piano didattico. Nei casi in cui un insegnamento coinvolga più docenti, è prevista la figura di un docente responsabile del coordinamento e dell'armonizzazione delle diverse componenti. Il Presidio della Qualità raccomanda che questa figura sia formalmente individuata dal Corso di Studio e registrata nel Sistema Informativo della didattica (portale Esse 3).

L'individuazione di un docente responsabile del coordinamento è fondamentale per garantire coerenza e coesione nell'insegnamento, specialmente quando più docenti sono coinvolti in un singolo corso. Questa figura assume il compito di coordinare gli sforzi didattici, armonizzare gli approcci pedagogici e garantire una visione integrata dell'insegnamento per assicurare un'esperienza educativa coerente e di qualità per gli studenti.

L'inclusione di questa pratica nel Sistema Informativo della didattica facilita la gestione e la tracciabilità delle responsabilità didattiche all'interno dell'università, consentendo una migliore supervisione e supporto da parte delle istituzioni accademiche.

Il docente riveste un ruolo fondamentale nel processo di valutazione delle opinioni degli studenti, poiché è il primo destinatario dei risultati dei questionari compilati dagli studenti. È compito del docente analizzare attentamente questi risultati al fine di valutare gli aspetti positivi, identificare i margini di miglioramento e individuare eventuali criticità.

La valutazione partecipativa, invece, si basa su incontri informali, tra i docenti e gli studenti dei diversi Corsi di Studio, al fine di favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli studenti nel processo di miglioramento della Qualità della Didattica.

La valutazione partecipativa:

- È caratterizzata dai seguenti elementi:
 - focus sui singoli insegnamenti dei Corsi di Studio;
 - coinvolgimento attivo e responsabilizzazione motivazionale di studenti e docenti;
 - focalizzazione su identificazione, analisi e risoluzione di eventuali problemi "emergenti" relativi alla didattica che costituiscono l'oggetto prioritario della valutazione;
 - modalità operative agili e flessibili, che privilegiano la tempestività nella rilevazione dei problemi e nella attuazione degli interventi di miglioramento.
- Si focalizza sui seguenti aspetti, al fine di far emergere criticità e affrontarle con azioni di miglioramento, individuate in modo condiviso da studenti e docente:
 - conoscenze preliminari della materia del corso;
 - adeguatezza e qualità del materiale didattico;
 - bilanciamento tra lezioni teoriche ed esercitazioni ed attività laboratoriali;
 - peso del carico didattico complessivo;
 - coordinamento del singolo insegnamento con altri insegnamenti.

Nel definire l'oggetto della valutazione partecipativa, occorre privilegiare gli ambiti dove si registra una maggiore possibilità di conflitto, quelli più rilevanti per la Qualità della Didattica e quelli di elevata rilevanza rispetto alla mission istituzionale dell'Università.

Gli insegnamenti oggetto della valutazione partecipativa saranno proposti dai Direttori dei Corsi di Studio.

Il Garante degli Studenti assicura il supporto ai gruppi di valutazione e raccoglie i report finali, curando la relativa relazione.

L'analisi delle valutazioni degli studenti consente al docente di ottenere preziosi feedback sulle proprie metodologie didattiche, sull'efficacia dell'insegnamento e sulla soddisfazione degli studenti. Attraverso questa valutazione, il docente può prendere decisioni informate per apportare eventuali modifiche alla propria didattica o al programma di insegnamento al fine di ottimizzare l'esperienza di apprendimento degli studenti e raggiungere gli obiettivi accademici prefissati.



Le modifiche proposte dal docente possono riguardare aggiustamenti nelle modalità di insegnamento, miglioramenti nel contenuto del corso, aggiornamenti nel materiale didattico o nel metodo di valutazione degli studenti. L'obiettivo principale è sempre quello di promuovere un ambiente di apprendimento efficace e coinvolgente che soddisfi le esigenze degli studenti e favorisca il successo accademico.

Il coinvolgimento attivo del docente nel processo di analisi e miglioramento basato sui feedback degli studenti è un elemento chiave nell'Assicurazione della Qualità della Didattica, poiché contribuisce a promuovere la continua crescita e l'eccellenza nell'insegnamento e nell'apprendimento all'interno dell'Università.

Studenti

Alla rilevazione delle opinioni partecipano tutti gli studenti iscritti a un corso di studio attivo dell'offerta dell'Ateneo o a un corso singolo, inclusi gli studenti internazionali.

Ogni studente è tenuto, anche tramite un vincolo di obbligatorietà (la compilazione del questionario è propedeutica all'iscrizione a un appello di esame), a esprimere la propria opinione in modo consapevole, attento e puntuale durante la fase di rilevazione delle opinioni. Questo processo è fondamentale per garantire l'efficacia e la validità delle valutazioni fornite dagli studenti sulle esperienze didattiche e di apprendimento.

L'obbligatorietà della partecipazione sottolinea l'importanza attribuita alla voce degli studenti nel contesto dell'Assicurazione della Qualità della Didattica. Essa incoraggia gli studenti a impegnarsi attivamente nel processo di valutazione, promuovendo una cultura di responsabilità e contribuendo a migliorare costantemente la qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento all'interno dell'università.

Assicurare che gli studenti partecipino in modo consapevole e attento garantisce che le opinioni raccolte siano genuine, riflettano le esperienze individuali degli studenti e forniscano informazioni utili per l'analisi e il miglioramento continuo dei programmi accademici e delle pratiche didattiche.

La comunità degli studenti è destinataria degli esiti delle rilevazioni e ha accesso ai risultati dei questionari attraverso il report pubblico dedicato nell'apposita sezione sul sito web dell'Ateneo. Tuttavia, è fondamentale non solo fornire accesso ai risultati, ma anche informare la comunità studentesca sulle azioni di miglioramento intraprese in risposta all'analisi dei dati raccolti.

La trasparenza e la comunicazione aperta sulle azioni di miglioramento sono essenziali per garantire che gli studenti siano pienamente consapevoli delle iniziative intraprese dall'università per affrontare le aree critiche emerse dalle valutazioni. Questo processo dimostra l'impegno dell'istituzione nel rispondere in modo proattivo ai feedback degli studenti e nel perseguire costantemente l'eccellenza nell'insegnamento e nell'apprendimento.

La comunicazione delle azioni di miglioramento può avvenire attraverso diversi canali, come annunci pubblici, comunicazioni online, incontri informativi o sessioni dedicate con rappresentanti degli studenti. Queste iniziative non solo informano gli studenti sulle misure adottate, ma anche incoraggiano un dialogo costruttivo e continuo tra la comunità studentesca e l'amministrazione accademica, promuovendo una cultura di collaborazione e partecipazione attiva nell'Assicurazione della Qualità accademica.

Gli studenti sono anche fortemente coinvolti nel processo di Assicurazione della Qualità della Didattica tramite il processo della Valutazione Partecipativa. Sono gli studenti stessi, dotati di adeguati strumenti, a fornire informazioni rilevanti per la valutazione e ridurre l'asimmetria informativa.

Le fasi operative della valutazione partecipativa sono:

- Comunicazione agli studenti delle finalità della valutazione partecipativa;
- Raccolta delle candidature per il Gruppo di supporto (minimo 2 massimo 3 studenti);
- Comunicazione nominativi e recapiti del Gruppo al Garante degli studenti;
- Raccolta di eventuali problemi segnalati dagli studenti;
- Proposta di incontro con il docente;
- Coordinamento incontro con il docente;
- Report della singola riunione;
- Report del ciclo di incontri;
- Report del ciclo di incontri per tutti i Corsi di Studio.



Nel report del primo incontro vanno riportati i seguenti elementi:

- Data della riunione;
- Corso di Studio;
- Insegnamento;
- Data della riunione di valutazione partecipativa;
- Segnalazioni di problemi da parte degli studenti prese in esame nel corso della riunione;
- Azioni di miglioramento condivise;
- Firma del docente e dei componenti del Gruppo di supporto.

Nei report delle riunioni successive vanno aggiunti due ulteriori elementi:

- Azioni di miglioramento realizzate nel periodo;
- Esiti delle azioni di miglioramento rispetto alle segnalazioni degli studenti.

Nel report relativo al ciclo di incontri vengono riportati i seguenti elementi:

- Corso di Studio;
- Insegnamento;
- Numero e date della riunione di valutazione partecipativa;
- Segnalazioni di problemi da parte degli Studenti prese in esame nel corso delle riunioni;
- Azioni di miglioramento condivise e realizzate nel periodo;
- Esiti delle azioni di miglioramento;
- Firma del Docente e dei componenti del Gruppo di supporto.

Un aspetto critico da tenere sempre in considerazione è come mantenere gli studenti fortemente coinvolti nella valutazione, motivati e attivamente impegnati nel corso di tutto il processo. Nei processi di valutazione partecipativa, infatti, l'azione di valutazione coesiste necessariamente con la mobilitazione delle persone in merito a un dato problema, la condivisione trasparente di informazioni, la formulazione di un giudizio rispetto al problema e la partecipazione nell'identificazione e nell'attuazione di possibili soluzioni. Allo scopo di mantenere elevati livelli di motivazioni si suggerisce di lavorare molto sulla comunicazione, sulla formazione del gruppo di lavoro e sulla socializzazione dei risultati.

4.2 Secondo livello: Corso di Studio

Direttori dei Consigli di Corso di Studio

A livello di Corso di Studio (CdS), il Direttore del Corso di Studio svolge un ruolo fondamentale nel coordinare l'analisi e la discussione dei risultati dei questionari anche attraverso il coinvolgimento del Gruppo di Riesame. Le attività principali svolte includono:

- promozione dell'analisi e discussione dei risultati: Il Direttore del Corso di Studio promuove e coordina l'analisi e la discussione dei risultati dei questionari attraverso il Gruppo di Riesame. Questo gruppo si occupa di formulare proposte migliorative sulla base dei risultati raccolti, assicurandone la comunicazione agli studenti.
- sedute del Consiglio di Corso di Studio: sono previste una o più sedute del Consiglio di Corso di Studio dedicate alla condivisione e discussione dei risultati dei questionari, con la partecipazione dei rappresentanti degli studenti. Durante queste sedute, i contenuti emersi vengono verbalizzati e successivamente condivisi con il Consiglio di Dipartimento di riferimento del Corso di Studio e con la Commissione Paritetica Docenti-Studenti.
- Scheda di monitoraggio annuale: in questa Scheda è prevista un'apposita sezione in cui riportare la sintesi della discussione dei risultati dei questionari. Se la discussione non è ancora avvenuta, essa deve essere effettuata direttamente nella Scheda di Monitoraggio Annuale e discussa contestualmente all'approvazione della stessa.
- Comunicazione delle azioni di miglioramento agli studenti: le azioni di miglioramento identificate devono essere rese note agli studenti, diffondendo estratti dei verbali del Consiglio di Corso di Studio attraverso vari canali disponibili (incontri con le matricole, sito del Corso di Studio, e-mail, ecc.). Questa pratica promuove la trasparenza e l'accountability nei confronti degli studenti.
- Interventi nei casi di risultati non soddisfacenti: nel caso di insegnamenti con risultati non soddisfacenti, il Direttore del Corso di Studio si attiva per raccogliere ulteriori elementi, coinvolgendo anche i rappresentanti degli studenti. Incontra i singoli docenti al fine di comprendere le cause dell'insoddisfazione degli studenti e individuare possibili azioni di miglioramento.



Questo approccio integrato e partecipativo garantisce che i risultati dei questionari siano attentamente analizzati, discussi e tradotti in azioni concrete volte a migliorare la qualità dell'insegnamento e dell'esperienza accademica complessiva per gli studenti del Corso di Studio. La comunicazione trasparente e la collaborazione attiva tra docenti, rappresentanti degli studenti e istituzioni accademiche sono chiavi per un processo efficace di valutazione e miglioramento continuo della didattica universitaria.

4.3 Terzo livello: il Dipartimento

Consiglio di Dipartimento

Il ruolo del Consiglio di Dipartimento nel processo di valutazione e miglioramento della didattica è fondamentale e coinvolge diverse attività:

- **Esame dei report e dei verbali del Consiglio di Corso di Studio:** Il Consiglio di Dipartimento esamina attentamente i report e i verbali delle sedute del Corso di Studio. Questa analisi fornisce al Consiglio una visione dettagliata dei risultati dei questionari degli studenti e delle discussioni svolte all'interno del Corso di Studio.
- **Discussione con il Direttore del Corso di Studio:** Il Consiglio di Dipartimento discute i risultati e le conclusioni emerse con il Direttore del Corso di Studio. Questo scambio consente di comprendere appieno le sfide e le opportunità nel contesto della didattica del Corso di Studio.
- **Formulazione di azioni correttive e di miglioramento:** sulla base dei report e delle discussioni, il Consiglio di Dipartimento predispone azioni che possono riguardare l'assegnazione degli incarichi didattici, le modifiche di ordinamento dei corsi, l'utilizzo delle infrastrutture e altre iniziative mirate.
- **Approvazione delle decisioni e diffusione di buone pratiche:** il Consiglio di Dipartimento porta le decisioni relative ad eventuali azioni correttive o alla diffusione di buone pratiche all'interno del Dipartimento.
- **Proposta e coordinamento di iniziative di comunicazione:** il Consiglio di Dipartimento propone e coordina, in collaborazione con tutti i Corsi di Studio ad esso afferenti, iniziative di comunicazione coerenti con gli indirizzi contenuti nel documento di riferimento e con le azioni già intraprese a livello dei singoli Corsi di Studio.

L'obiettivo principale di queste attività è garantire la qualità e l'efficacia della didattica offerta dai Corsi di Studio, implementando misure correttive e promuovendo l'adozione di buone pratiche. Il coinvolgimento attivo del Consiglio di Dipartimento assicura un approccio integrato e coordinato per affrontare le sfide e per capitalizzare le opportunità di miglioramento nell'ambito della didattica universitaria.

Inoltre, queste attività consentono al Consiglio di Dipartimento di agire in modo strategico per promuovere la collaborazione e la coerenza all'interno dell'area disciplinare, identificando e affrontando sfide comuni e sfruttando opportunità di miglioramento attraverso iniziative di comunicazione e azioni condivise.

Il coordinamento tra Dipartimenti e Corsi di Studio, in linea con gli indirizzi stabiliti, favorisce la coesione e l'efficacia delle iniziative volte a migliorare la qualità della didattica e a garantire un'esperienza educativa di alto livello per gli studenti.

Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti

Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) svolgono un ruolo chiave nel monitoraggio e nell'analisi dei risultati dei questionari di Corso di Studio e di Insegnamento. Le principali attività svolte includono:

- **Analisi dei rapporti statistici e del report del Garante degli Studenti in merito alla Valutazione Partecipativa e segnalazione delle criticità:** le CPDS analizzano i rapporti statistici che riportano i risultati dei questionari compilati dagli studenti per ciascun Corso di Studio e Insegnamento. Inoltre, analizzano il report fornito dal Garante degli Studenti in relazione alle criticità emerse nel corso della Valutazione Partecipativa e le relative azioni correttive. Attraverso i verbali delle riunioni, le CPDS segnalano al Direttore del Corso di Studio le criticità e i livelli di insoddisfazione che richiedono particolare attenzione e interventi specifici.
- **Inclusione nei rapporti annuali:** le CPDS riportano all'interno della propria Relazione annuale una sintesi dei risultati emersi dai questionari. Si valuta se tali risultati siano stati efficacemente analizzati e utilizzati dal Corso di Studio, oltre a verificarne la diffusione tra gli studenti.
- **Monitoraggio delle azioni correttive:** le CPDS monitorano le azioni individuate dal Corso di Studio per affrontare le criticità emerse dai risultati dei questionari. Le Commissioni possono segnalare eventuali criticità non affrontate e proporre soluzioni mirate sugli aspetti critici riscontrati.

- Raccolta di richieste e osservazioni: nel corso dell'anno accademico, le CPDS raccolgono richieste e osservazioni da docenti e studenti relativamente al processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e alla didattica.
- Equilibrata valutazione delle situazioni critiche: nell'analisi dei singoli insegnamenti, si consiglia di prestare attenzione a una valutazione equilibrata delle situazioni critiche. Questa valutazione deve essere contestualizzata considerando l'anno di corso degli studenti, il tipo di materia (propedeutica o meno), il numero di crediti assegnati e il numero di questionari raccolti.

Attraverso queste attività, le Commissioni Paritetiche svolgono un ruolo essenziale nel promuovere la qualità dell'insegnamento e nell'assicurare il coinvolgimento attivo di docenti e studenti nel processo di valutazione e miglioramento continuo della didattica universitaria.

4.4 Quarto livello: l'Ateneo

PQA (con il contributo dei referenti AQ dei Corsi di Studio)

Il ruolo del Presidio della Qualità di Ateneo comprende una serie di responsabilità chiave:

- Aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti: Il Presidio della Qualità sovrintende all'aggiornamento degli strumenti e delle modalità utilizzate per raccogliere le opinioni degli studenti. Questo può includere l'introduzione di nuovi sistemi di questionari online, la revisione delle regole e delle tempistiche per la compilazione dei questionari, e l'implementazione di pratiche innovative per migliorare l'efficacia della rilevazione.
- Definizione di Linee Guida di Ateneo sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati: Il Presidio propone l'adozione di Linee Guida di Ateneo sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati delle valutazioni degli studenti. Queste linee guida stabiliscono le modalità corrette per la gestione dei dati e l'utilizzo dei risultati al fine di migliorare la qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento.
- Monitoraggio dell'applicazione delle Linee Guida nei Corsi di Studio: Il Presidio monitora l'applicazione delle Linee Guida di Ateneo nei Corsi di Studio dell'Ateneo, garantendo che le raccomandazioni siano seguite e che i risultati delle valutazioni siano adeguatamente utilizzati per il miglioramento continuo.
- Interventi per il miglioramento continuo della Qualità: Sulla base delle valutazioni espresse dall'Organismo Indipendente di Valutazione sul processo di assicurazione della qualità, il Presidio effettua interventi mirati per migliorare la qualità e ottimizzare il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti. Segue le raccomandazioni e gli ambiti di miglioramento indicati dall'Organismo di Valutazione al fine di promuovere il costante progresso e l'eccellenza nell'ambito accademico.

In sintesi, il Presidio della Qualità svolge un ruolo fondamentale nel garantire l'efficacia e la trasparenza del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, contribuendo attivamente al miglioramento continuo della qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento all'interno dell'Ateneo.

Il ruolo dei referenti di Assicurazione della Qualità (AQ) all'interno dei Corsi di Studio è cruciale per promuovere una cultura della qualità e favorire il processo di miglioramento continuo. Le loro responsabilità specifiche includono:

- Diffusione della cultura della Qualità: I referenti AQ si impegnano attivamente per diffondere una cultura della qualità all'interno del Corso di Studio. Questo coinvolge sensibilizzare docenti e studenti sull'importanza dell'Assicurazione della Qualità e incoraggiare il coinvolgimento di tutti gli attori nel processo di miglioramento.
- Presidio del sistema interno di Qualità: I Referenti AQ supervisionano e presidiano il sistema interno di qualità all'interno del Corso di Studio. Questo può includere il monitoraggio dei processi di rilevazione delle opinioni degli studenti, la gestione dei dati raccolti e la collaborazione con altri attori per garantire la coerenza e l'efficacia del sistema.
- Segnalazione di criticità e buone pratiche al Presidio: I referenti AQ collaborano con altri attori locali dell'Assicurazione della Qualità per segnalare eventuali criticità e identificare buone pratiche nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti. Queste informazioni vengono comunicate al Presidio della Qualità per favorire l'adozione di interventi correttivi e la diffusione delle migliori pratiche.
- Promozione del miglioramento continuo: I referenti AQ si impegnano attivamente nel promuovere il processo di miglioramento continuo all'interno del Corso di Studio. Questo può coinvolgere la raccolta e l'analisi dei feedback degli studenti, l'identificazione di aree di miglioramento e l'implementazione di azioni correttive mirate.



In sintesi, i referenti dell'Assicurazione della Qualità giocano un ruolo fondamentale nel garantire la qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento all'interno del Corso di Studio, facilitando la comunicazione e la collaborazione tra gli attori coinvolti e promuovendo una cultura orientata al miglioramento continuo.

OIV

Il ruolo dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) nell'Assicurazione della Qualità della Didattica è cruciale per valutare l'efficacia dei processi implementati dal Presidio della Qualità e dagli organi dei Corsi di Studio. Le sue responsabilità specifiche includono:

- Valutazione dell'efficacia del processo di qualità: l'OIV valuta l'efficacia del processo di Assicurazione della Qualità gestito dal Presidio della Qualità e dagli organi dei Corsi di Studio. Questa valutazione tiene conto delle pratiche adottate, dei risultati ottenuti e del grado di coinvolgimento degli attori coinvolti nel processo di miglioramento continuo.
- Analisi dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti: attraverso audizioni ai Corsi di Studio, l'OIV analizza e valuta i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti. Questo processo include la verifica dell'applicazione pratica dei feedback degli studenti per il miglioramento delle attività didattiche e organizzative.
- Raccomandazioni e suggerimenti per il miglioramento: l'OIV analizza gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti a livello dei Corsi di Studio ed esprime raccomandazioni e suggerimenti per migliorare l'efficacia del processo di rilevazione, analisi e autovalutazione dei risultati. Queste raccomandazioni mirano a ottimizzare l'intero ciclo di Assicurazione della Qualità, dall'acquisizione dei feedback alla loro applicazione concreta per il miglioramento continuo.
- Verifica dell'applicazione delle raccomandazioni: l'OIV verifica annualmente l'applicazione delle raccomandazioni e dei suggerimenti proposti per migliorare l'efficacia dei processi di Assicurazione della Qualità. Questo assicura che le indicazioni fornite siano effettivamente implementate e che portino a un reale impatto positivo sull'esperienza di insegnamento e apprendimento all'interno dell'Ateneo.

In conclusione, l'attività svolta dall'Organismo Indipendente di Valutazione è fondamentale per garantire un continuo monitoraggio e miglioramento dei processi di Assicurazione della Qualità, assicurando che i feedback degli studenti vengano adeguatamente utilizzati per ottimizzare la qualità dell'istruzione universitaria e promuovere un ambiente di apprendimento eccellente e inclusivo.

5. Il sistema di reporting interno

L'Ateneo ha implementato un sistema interno per la gestione del processo di rilevazione online dei questionari, elaborazione dei dati e produzione di rapporti statistici per i diversi attori coinvolti. Ecco come funziona questo processo:

- Gestione online dei questionari: utilizzando le strutture amministrative e tecniche interne, l'Ateneo gestisce la distribuzione online dei questionari agli studenti. Questo avviene attraverso il portale Esse 3 su cui gli studenti si iscrivono agli appelli d'esame.
- Elaborazione dei dati e produzione dei rapporti statistici: dopo la raccolta dei dati dai questionari compilati dagli studenti, il sistema elabora automaticamente i dati e genera rapporti statistici dettagliati. Questi rapporti sono destinati a diversi attori all'interno dell'Ateneo, come docenti, Direttori di Corsi di Studio, Direttori di Dipartimento e altre figure coinvolte nel processo di valutazione e miglioramento della didattica.
- Accesso ai Rapporti statistici: i rapporti statistici sono disponibili sul portale Power BI e possono essere scaricati in formato Excel dagli attori interessati. Questo garantisce una facile accessibilità e trasparenza nei confronti degli stakeholder.
- Produzione di sintesi dei risultati: la gestione interna del processo di elaborazione dei dati permette di produrre sintesi sulle opinioni degli studenti. Queste sintesi contribuiscono a monitorare e valutare l'impatto delle iniziative a livello internazionale e sono elaborate annualmente dal Presidio della Qualità d'Ateneo.

Il sistema di reporting implementato dall'Ateneo offre una dettagliata e articolata analisi dei feedback degli studenti riguardo agli insegnamenti e ai Corsi di Studio. Di seguito sono descritti i principali strumenti di reporting utilizzati:



- Report di Corso di Studio: questo report fornisce un profilo complessivo del Corso di Studio. Include il numero totale di risposte ricevute e la percentuale di risposte positive e negative per evidenziare l'indice di soddisfazione degli studenti nei confronti del Corso di Studio. Questo report può essere ulteriormente analizzato scomponendo l'analisi a livello di singolo insegnamento. Inoltre, può essere visualizzato il dettaglio delle risposte ad ogni domanda dei questionari sia per Corso di Studio che per singolo Insegnamento.
- Report dei commenti liberi: questo report include le risposte alle domande aperte presenti nel questionario, nonché le osservazioni libere e i suggerimenti espressi dagli studenti sugli aspetti positivi e critici dell'insegnamento. Il report completo destinato al docente responsabile contiene tutte le risposte alle domande aperte raccolte.
- Report dei servizi offerti agli studenti: questo report fornisce un'indicazione relativa all'indice di soddisfazione degli studenti verso i servizi di cui usufruiscono, resi disponibili dall'Ateneo (Garante degli Studenti, Collaborazioni Studentesche, accesso al servizio mensa, SmaC Card gratuita, snellimento delle procedure di permesso di soggiorno, disponibilità delle aule studio, erogazione delle borse di studio, possibilità di mobilità internazionale e tesi all'estero). Inoltre, fornisce la possibilità di fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti attraverso campi liberi.

I rapporti statistici relativi all'analisi dei questionari (relativa alle opinioni degli studenti e la soddisfazione degli studenti in merito ai servizi dei quali usufruiscono), ma anche ad altri indicatori ritenuti importanti per una valutazione complessiva della Qualità della Didattica di Ateneo (attrattività dei Corsi di Studio e analisi del Percorso di Studio e della Regolarità delle Carriere) vengono prodotti entro maggio dell'anno accademico successivo dal Presidio della Qualità di Ateneo.

6. La pubblicazione dei risultati

L'accesso pubblico ai risultati delle opinioni degli studenti nel rispetto dei principi di trasparenza e di tutela della privacy è garantito attraverso la consultazione del report relativo sull'apposita sezione del portale di Ateneo

Il report è destinato a tutti gli attori coinvolti nel processo di Assicurazione Qualità e sopra menzionati (compresi gli studenti) che sono interessati a conoscere i livelli di soddisfazione espressi dagli studenti sui Corsi di studio e sugli insegnamenti offerti dall'Ateneo.

Il report è navigabile per Anno Accademico e Corso di Studio.

Nel report si trovano le seguenti analisi:

- i risultati dei questionari per ogni Corso di Studio con la relativa percentuale di risposte positive e negative;
- il numero di risposte relative a un dato suggerimento (nel dettaglio: alleggerire il carico didattico complessivo, aumentare le attività di supporto didattico, eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti, fornire in anticipo il materiale didattico, fornire un numero maggiore di conoscenze di base e/o prevedere prove di esame intermedie, migliorare il coordinamento con altri insegnamenti, migliorare la qualità del materiale didattico);
- il questionario di gradimento dei servizi utilizzati, messi a disposizione dall'Ateneo.

7. Norme transitorie

Alla luce della complessità prevista e nella prospettiva di una graduale attivazione delle presenti Linee guida, nel primo anno di attivazione la parte riguardante l'istituzione ed il funzionamento della Commissione Paritetica Docenti-Studenti si intende disciplinata tenendo conto di quanto previsto dall'art. 6 del Regolamento didattico di Ateneo, specificando che la Commissione Paritetica, diretta provvisoriamente dal Direttore del Dipartimento, dovrà essere composta da almeno due docenti e due studenti dei Corsi del Dipartimento, e comunque in misura tale da garantire una equa rappresentanza di tutti i Corsi di Studio.

Alla fine del primo anno gli organi preposti valutano i progressivi ulteriori passaggi da attivare al fine di giungere alla piena applicazione delle Linee Guida per la rilevazione, l'elaborazione, l'utilizzo e la comunicazione delle opinioni degli studenti sulla didattica.