



**LINEE GUIDA PER LA COMPILAZIONE E LA VALUTAZIONE
DEI QUESTIONARI DI RILEVAZIONE
DELLE OPINIONI SULLA DIDATTICA**

Indice del documento

1. Premessa	2
2. Le Linee Guida ANVUR	2
3. Attori	2
4. Questionari di valutazione degli studenti e dei docenti	3
4.1 Compilazione on-line e supporto	3
4.2 Indicazioni per la compilazione delle schede 1 e 3 (schede per gli studenti)	3
4.3 Scheda di valutazione dell'insegnamento (schede 1-3)	5
4.4 Indicazioni per la compilazione della scheda 7 (scheda per i docenti)	6
4.5 Scheda di valutazione dell'insegnamento (scheda 7)	6
5. Modalità di diffusione dei risultati	7
6. Monitoraggio dei risultati	8
7. Sintesi della procedura: ruoli e tempi	8

Lista delle revisioni

Rev.	Data	Descrizione Modifica
00	16/09/2015	Emissione
01	20/07/2020	I revisione
01.2	28/06/2023	Modifiche

1. *Premessa*

La valutazione della didattica costituisce uno strumento importante del sistema di qualità d'Ateneo. Il livello di soddisfazione espresso dagli studenti, dai laureati e dai docenti è parte essenziale e fondante del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo.

L'Ateneo, conoscendo le opinioni di studenti, laureati e docenti, può individuare più facilmente eventuali azioni di miglioramento dei percorsi formativi. Nonostante le problematiche inerenti la rilevazione delle opinioni effettuata dagli studenti e docenti, una corretta utilizzazione degli esiti della rilevazione ai fini del miglioramento continuo dell'offerta formativa, e la pubblicizzazione dei risultati conseguiti in tal senso, favoriscono una partecipazione più consapevole da parte degli studenti alla rilevazione, responsabilizzando, al contempo, i docenti.

L'organizzazione relativa alla raccolta e diffusione dei dati, originariamente in capo al Nucleo di Valutazione di Ateneo, è ora di competenza del Presidio della Qualità dell'Ateneo.

È poi un'esplicita responsabilità delle diverse strutture dell'Ateneo monitorare, rilevare e intervenire sui punti critici che emergono dall'analisi dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione della didattica.

2. *Linee guida ANVUR*

L'ANVUR, con l'introduzione del sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento), ha redatto delle Linee Guida nazionali dedicate alla rilevazione delle opinioni sulla didattica, dove sono illustrati gli aspetti centrali della procedura a cui l'Ateneo si è adeguato. Delle varie schede di valutazione proposte l'ANVUR ha indicato l'immediata operatività per alcune e rinviato l'applicazione per altre. Anche l'Ateneo si è adeguato a questa disposizione.

Il documento dell'ANVUR del 6 novembre 2013 descrive i contenuti (minimi) delle schede di rilevazione ed ogni Ateneo è lasciato libero di presentare e aggiungere elementi peculiari che ne rendano possibile un'analisi mirata con l'introduzione di ulteriori indicazioni.

A seguito delle modifiche al sistema AVA pubblicate nel 2017, l'ANVUR ha più volte espresso l'intendimento di emendare anche le Linee Guida sui questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti del 2013, svolgendo alcune sperimentazioni e presentando ipotesi di modifiche al sistema.

3. *Attori*

I soggetti coinvolti direttamente nella procedura sono gli studenti iscritti ed i docenti che hanno svolto attività didattica nell'A.A. oggetto della rilevazione, in egual modo impegnati ad esprimersi sull'attività didattica rispettivamente fruita ed erogata.

Apposite schede sono poi previste per i laureandi ed i laureati a 1, 3 e 5 anni dalla laurea. Relativamente alle rilevazioni delle opinioni dei laureandi e dei laureati la procedura è interamente gestita dal Consorzio Almalaurea del quale l'Ateneo è parte.

Concluse le operazioni di valutazione, gli organi dell'Ateneo, negli ambiti di rispettiva competenza, sono chiamati ad effettuare il monitoraggio dei risultati e ad approntare le azioni ritenute più utili a migliorare le situazioni segnalate.

4. *Questionari di valutazione degli studenti e dei docenti*

4.1. *Compilazione on-line e supporto*

Gli studenti devono compilare per ogni insegnamento del proprio piano di studi la scheda di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica.

A tale indicazione sono vincolati anche i docenti per ogni insegnamento tenuto.

La rilevazione è effettuata completamente via web.

Per la compilazione delle schede è necessario un collegato alla rete internet ed alcuni minuti di disponibilità.

Dopo aver effettuato l'accesso nella propria area riservata su Mi@lumsa, gli studenti ed i docenti dell'Ateneo accedono alle schede della rilevazione (la descrizione dettagliata del procedimento informatico è consultabile in un'apposita guida alla compilazione). È previsto, a supporto del processo, un servizio di help-desk rivolto agli studenti ed ai docenti, che, per qualsiasi problema tecnico, dubbio, chiarimento o informazione, possono mandare una mail all'indirizzo dedicato (staffesse3@lumsa.it).

In merito alla rilevazione delle opinioni degli studenti ogni docente, al superamento dei 2/3 delle lezioni programmate nel semestre o diverso periodo didattico previsto dalla programmazione degli insegnamenti, prevede un momento in aula di almeno 15 minuti per la compilazione, attraverso l'uso dei dispositivi mobili, delle valutazioni da parte degli studenti. Come ulteriore possibilità di compilazione, per gli studenti che non avessero compilato precedentemente la valutazione, il sistema, come di consueto, richiede la compilazione delle valutazioni al momento dell'iscrizione all'esame.

Il questionario si intende compilato anche qualora lo studente non abbia risposto ad alcune domande, ma abbia comunque confermato l'invio.

Gli uffici amministrativi inviano a tutti gli studenti all'apertura della rilevazione ad ogni semestre un sms con il quale si ricorda di rispondere ai questionari.

4.2 *Indicazioni per la compilazione delle schede 1 e 3 (schede per gli studenti)*

Importanza della sincerità e responsabilità nelle risposte

Lo studente chiamato ad esprimere la propria valutazione sulla didattica riveste, col suo contributo, un ruolo centrale e prezioso nell'ambito del sistema di qualità. È importante, quindi, che la compilazione avvenga con la massima consapevolezza, responsabilità e sincerità, così da contribuire alla creazione di un quadro d'insieme il più possibile aderente alla realtà.

Anonimato

Premessa essenziale alla compilazione delle schede studenti è il rispetto dell'anonimato del compilatore.

I questionari garantiscono completamente il requisito dell'anonimato in quanto i dati vengono trattati in forma aggregata, permettendo così allo studente di rispondere con la massima serenità.

Inoltre, ad ulteriore garanzia di protezione dell'anonimato in caso di insegnamenti con frequenza particolarmente bassa, si prevede che il report di valutazione debba essere elaborato soltanto se sull'insegnamento si siano espressi almeno 5 studenti.

È solamente prevista, per scopi di analisi dei dati, la registrazione del genere e dell'età del rispondente nonché di indicatori della sua carriera, senza in nessun modo compromettere le garanzie di anonimato.

I dati raccolti attraverso il questionario sono trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 “Codice Privacy” (come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ai sensi del Regolamento UE 679/2016) e con le garanzie d'anonimato da questo previste.

Per nessuna ragione i docenti o il personale amministrativo addetto all'elaborazione dei dati possono venire a conoscenza della singola opinione espressa da ciascuno studente.

Corretta selezione dell'insegnamento / modulo valutato

Perché la procedura possa restituire dati significativi è molto importante che le risposte siano date prestando la massima attenzione.

È necessario che, al momento della selezione, lo studente che avesse frequentato l'insegnamento con uno o più anni di ritardo rispetto al proprio piano di studi, faccia estrema attenzione alla corretta compilazione.

Studente frequentante / non frequentante

Ciascuno studente che si appresta a compilare la scheda deve innanzitutto scegliere tra quella rivolta al frequentante (scheda 1) o al non frequentante (scheda 3) delle attività didattiche previste dall'insegnamento sul quale esprimerà le proprie opinioni. Si tratta di un'autodichiarazione dello studente, non verificabile da parte dell'Ateneo, ma i risultati di tale rilevazione, se corretti e affidabili, costituiranno strumenti di conoscenza molto utili all'individuazione e attuazione delle eventuali azioni di miglioramento dei servizi offerti dall'Ateneo.

Per lo studente, la scelta frequentante/non frequentante influisce esclusivamente sul questionario da compilare, che è differenziato per alcune domande inerenti all'esperienza di frequenza maturata, e non ha conseguenze per lo studente (è tutelato dall'anonimato anche in tale scelta). La corretta selezione è necessaria per leggere validamente le indicazioni che emergono dalla rilevazione.

Si considera non frequentante, oltre a coloro che effettivamente per varie ragioni non hanno frequentato l'insegnamento in quell'anno accademico, coloro che sostengono l'esame di profitto negli anni accademici successivi all'erogazione delle lezioni.

Modalità di valutazione

Le valutazioni sono espresse su una scala che prevede 4 modalità di risposte graduate: decisamente SI, più SI che NO, più NO che SI, decisamente NO.

Le prime due rientrano nell'ambito di una valutazione positiva, le ultime due rilevano giudizi negativi.

4.3 Scheda di valutazione dell'insegnamento (schede 1-3)

Contenuti

La scheda ha la medesima struttura nella versione rivolta agli studenti frequentanti (scheda 1) e non frequentanti (scheda 3) ed è costituita da 3 sezioni che si concentrano sull'insegnamento, sulla docenza e sull'interesse: la scheda 3 si differenzia dalla scheda 1 esclusivamente per l'assenza delle domande concentrate sull'esperienza in aula.

L'Ateneo ha introdotto alcune personalizzazioni rispetto alla scheda proposta da ANVUR, finalizzate a conoscere meglio gli aspetti organizzativi dell'esperienza universitaria del singolo studente: si tratta delle domande "Le informazioni relative all'insegnamento sono state facilmente reperibili sul sito di Ateneo?" e, dall'A.A. 2015/2016, "Sei complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?".

Inoltre, a partire dalla rilevazione dell'a.a. 2021/2022, è stata introdotta la possibilità di specificare le motivazioni della non frequenza con una risposta aperta, nonché di dare suggerimenti.

È disponibile anche una versione in lingua inglese del questionario, allo scopo di agevolarne la compilazione da parte degli studenti in mobilità internazionale.

Chiarimenti

Nella domanda n. 8, laddove si indicano le 'attività didattiche integrative' si chiarisce che queste possono riferirsi a seminari, esercitazioni in laboratorio e/o in biblioteca, esercitazioni di pratica testuale, esercitazioni di pratica informatica e altre tipologie di insegnamento ritenute adeguate al conseguimento degli obiettivi formativi del corso.

Pertanto, laddove l'insegnamento preveda esclusivamente la didattica frontale con il docente, occorrerà segnare "non previste". Lo studente viene informato dal docente, all'inizio del corso, di eventuali attività rientranti in questa tipologia.

Tempi

La valutazione più affidabile è quella espressa quando l'esperienza è ancora in corso, ma dopo un lasso di tempo che ne abbia consentito una oggettiva conoscenza: è concentrata sulla consapevolezza dell'attività ancora in atto ed è quanto più possibile scevra da condizionamenti successivi ed esterni all'esperienza effettivamente maturata.

Per ogni anno accademico le valutazioni possono essere effettuate dopo l'espletamento dei 2/3 delle lezioni o comunque a partire dal 15 dicembre di ogni anno per gli insegnamenti del I semestre e dal 15 aprile per gli insegnamenti del II semestre e gli annuali.

Gli studenti che non rispondono al questionario durante il periodo delle lezioni, devono esprimere le proprie valutazioni al momento della prenotazione all'esame, pena la mancata prenotazione. L'accesso ai questionari resta aperto fino al 30 settembre per gli insegnamenti del I semestre e fino al 28 febbraio dell'anno successivo per gli insegnamenti del II semestre e per l'intero Anno Accademico.

Raccomandazioni per i Dipartimenti ed i Corsi di Studio

Per agevolare e favorire la rilevazione si raccomanda ai Dipartimenti ed ai Corsi di Studio:

- a) di segnalare nei siti web l'avvio della rilevazione opinioni degli studenti per ogni semestre e di informare sull'importanza dell'iniziativa, ribadendo le garanzie sul totale anonimato delle valutazioni fornite dagli studenti;
- b) sensibilizzare i docenti titolari di insegnamento sull'importanza delle valutazioni studenti e sulla necessità di garantire del tempo in aula per tale attività dopo i 2/3 delle lezioni.

4.4 Indicazioni per la compilazione della scheda 7 (scheda per i docenti)

Importanza della corretta stima degli studenti frequentanti

Tra le prime informazioni richieste al docente-valutatore c'è il numero di studenti frequentanti il proprio insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni.

Questo dato serve quale parametro di riferimento nel confronto con il numero di schede compilate dagli studenti che si sono dichiarati frequentanti e, di conseguenza, fornisce ulteriori informazioni per la lettura dei risultati della rilevazione.

Per ora non sono state introdotte variazioni sulle domande previste, pertanto la scheda proposta è quella stabilita dall'ANVUR.

Modalità di valutazione

Come per le schede studenti, le valutazioni sono espresse su una scala che prevede 4 modalità di risposte graduate: decisamente SI, più SI che NO, più NO che SI, decisamente NO.

Le prime due rientrano nell'ambito di una valutazione positiva, le ultime due rilevano giudizi negativi.

4.5 Scheda di valutazione dell'insegnamento (scheda 7)

Contenuti

La scheda è strutturata in due sezioni: Corso di studio, aule, attrezzature e servizi di supporto e Didattica.

Per consentire di esprimere le proprie opinioni dopo aver svolto anche le prime sessioni d'esame con gli studenti dell'anno, i docenti sono invitati a compilare una scheda per ciascun modulo tenuto con la stessa cadenza temporale delle schede per gli studenti.

Egli disporrà comunque dei risultati delle opinioni degli studenti sulla sua attività didattica attraverso la valutazione analitica complessiva operata secondo le scadenze ANVUR. In questa ottica si sollecitano tutti i docenti (compresi quelli a contratto) ad attenersi ad un rigoroso rispetto delle scadenze presenti in queste Linee Guida.

Insegnamento per moduli

La rilevazione riguarda ciascun modulo tenuto da un docente dell'Ateneo; pertanto, in caso di corsi integrati, lo studente dovrà esprimere le proprie opinioni su ciascuna unità didattica del corso.

Tempi

La valutazione più affidabile è quella espressa quando l'esperienza è ancora in corso, ma dopo un lasso di tempo che ne abbia consentito una oggettiva conoscenza: è concentrata sulla consapevolezza dell'attività ancora in atto ed è quanto più possibile scevra da condizionamenti successivi ed esterni all'esperienza effettivamente maturata.

Per ogni anno accademico le valutazioni possono essere effettuate dopo l'espletamento dei 2/3 delle lezioni o comunque a partire dal 15 dicembre di ogni anno per gli insegnamenti del I semestre e dal 15 aprile per gli insegnamenti del II semestre e gli annuali.

Raccomandazioni per i Dipartimenti ed i Corsi di Studio

Per agevolare e favorire la rilevazione si raccomanda ai Dipartimenti ed ai Corsi di Studio:

- a) di segnalare nei siti web l'avvio della rilevazione opinioni dei docenti per ogni semestre e di informare sull'importanza dell'iniziativa, ribadendo le garanzie sul totale anonimato delle valutazioni fornite dagli studenti;
- b) sensibilizzare i docenti sull'importanza delle valutazioni.

5. Modalità di diffusione dei risultati

Al termine di ogni sessione di esame i servizi informatici procedono ad estrarre dai sistemi i dati ed a popolare ed aggiornare il gestionale d'Ateneo.

I risultati della rilevazione, in forma aggregata ed in serie storica (tre anni accademici), sono quindi diffusi e liberamente accessibili via web (<http://valstat.lumsa.it/>) a livello di Ateneo, di Dipartimento e di Corso di Studio.

I risultati dettagliati delle valutazioni, invece, vengono visualizzati "a piramide" dagli Organi Accademici e dai relativi componenti (docenti, studenti, amministrativi) con le password in proprio possesso:

- Rettore, Prorettore alla Didattica, Direttore Generale, Manager didattico d'Ateneo, Nucleo di Valutazione, Presidio di Qualità ed uffici di supporto vedono i risultati aggregati a livello di Ateneo, di Dipartimento, di Corso di Studio e, in modalità disaggregata, di singolo insegnamento;

- Direttore di Dipartimento, Referente di Dipartimento per l'Assicurazione della Qualità della didattica, Presidente e componenti della CPDS e Segreteria di Dipartimento vedono i risultati aggregati del proprio Dipartimento e dei Corsi di Studio e, in modalità disaggregata, dei singoli insegnamenti ad esso afferenti;
- Presidente del corso di studio, Referente AQ del CdS e componenti del GGAQ vedono i risultati aggregati del proprio Corso di Studio e, in modalità disaggregata, dei singoli insegnamenti ad esso afferenti;
- singolo docente vede i risultati disaggregati dei propri insegnamenti.

È possibile porre gli insegnamenti in ordine crescente/decescente o alfabetico.

La comparazione tra le percentuali viene ricavata pesando il totale complessivo delle risposte date.

6. *Monitoraggio dei risultati*

I risultati della rilevazione delle opinioni sulla didattica degli studenti, dei laureandi, dei laureati e dei docenti devono essere illustrati e discussi, tenendo traccia a verbale, necessariamente dai Gruppi di Gestione dell'Assicurazione della Qualità (preferibilmente entro il 30 aprile di ogni anno) e quindi dai Consigli di CdS, dai Consigli di Dipartimento e dal Senato Accademico, con l'adeguato livello di dettaglio in funzione del contesto di discussione e degli obiettivi da conseguire. Per ognuna di queste sedi, è opportuno che la discussione dei dati veda un coinvolgimento della componente studentesca e che ai rappresentanti degli studenti nelle varie sedi sia fornita la massima informazione compatibile con i requisiti di riservatezza.

Si ricorda che l'analisi dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti, così come dei docenti, dei laureandi e dei laureati, è base fondante del monitoraggio annuale dei Corsi di Studio e contribuisce in maniera significativa al Riesame Ciclico, come ribadito dalle Linee Guida dell'ANVUR per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari.

Sintesi del monitoraggio effettuato è inserito nelle apposite sezioni della Scheda SUA-CdS.

7. *Sintesi della procedura: ruoli e tempi*

Si riporta nel seguito una sintesi della procedura:

- Presidio della Qualità

Definizione della procedura e fissazione della data di apertura della rilevazione

- Nucleo di Valutazione

Analisi e valutazione della rilevazione e relazione annuale da inviare all'ANVUR per l'A.A. t-1/t.

- Servizi informatici

Gestione tecnica della rilevazione, attivazione/chiusura rilevazione, monitoraggio di eventuali incongruenze in corso di rilevazione, individuazione e risoluzione dei problemi tecnici, elaborazione automatica e pubblicazione *on line* dei dati rilevati (con visibilità “a piramide” con accesso profilato dei dati dettagliati).

- CPDS

Suggerimenti e osservazioni sulla procedura

- Presidente CdS e Referente AQ di CdS

Sensibilizzazione dei docenti e degli studenti alla compilazione dei questionari

- GGAQ

Monitoraggio dei risultati