



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Presidio della Qualità di Ateneo

Linee Guida per la rilevazione, l'utilizzo e la diffusione delle opinioni degli studenti

24 maggio 2021

Linee Guida per la rilevazione, l'utilizzo e la diffusione delle opinioni degli studenti

Obiettivo del documento

Il presente documento intende chiarire e definire le modalità di raccolta, analisi e diffusione delle opinioni degli studenti, frequentanti e non, sulla didattica. La Rilevazione delle Opinioni degli Studenti (ROS) rappresenta uno strumento fondamentale per assicurare la qualità dei Corsi di Studio (CdS) dell'Ateneo e viene condotta al fine di fornire alle Facoltà, ai Gruppi di riesame, alle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDS) e agli Organi di governo dell'Ateneo informazioni utili al miglioramento della didattica e al superamento di eventuali/potenziati criticità.

Il Nucleo di valutazione di Ateneo (NdV) analizza i dati e redige annualmente una relazione che viene inviata all'ANVUR e alla *governance* dell'Ateneo.

Con le presenti Linee Guida, il Presidio della Qualità di Ateneo intende fornire delle indicazioni comuni ed unitarie sull'utilizzo, sull'accesso e sulla pubblicizzazione dei risultati dei questionari da parte dei diversi attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità (AQ).

Nei paragrafi che seguono vengono illustrati i seguenti argomenti:

1. Attori coinvolti;
2. Struttura del questionario per studenti frequentanti e non frequentanti;
3. Modalità e tempi della somministrazione;
4. Livello di accesso e modalità di utilizzo;
5. Restituzione degli esiti.

1. Attori coinvolti

I principali attori coinvolti nei processi relativi alla ROS sono i seguenti:

- Studenti;
- Rappresentanti degli Studenti;
- Docenti;
- Gruppi di riesame;
- Commissioni Paritetiche docenti-studenti;
- Presidi di Facoltà;
- Presidio della Qualità di Ateneo;
- Nucleo di valutazione di Ateneo;
- Referenti AQ e Referenti AQ-PTA;
- Funzione di supporto al NdV.

Gli **Studenti** sono i principali stakeholder dell'Ateneo e fruitori dei servizi. Per tale motivo, sono chiamati ad esprimere la loro opinione con diversi strumenti, tra cui la compilazione dei questionari sull'attività didattica svolta.

I **Rappresentanti degli Studenti**, oltre a compilare il questionario, possono contribuire a proporre interventi di miglioramento dandone riscontro ai loro colleghi.

I **Docenti** che hanno un incarico didattico sono i principali interessati dei questionari e dovrebbero utilizzare i risultati per auto-valutarsi, individuare eventuali criticità e suggerire interventi correttivi/di miglioramento, laddove necessario. I Docenti hanno un ruolo fondamentale nella comunicazione agli studenti degli interventi messi in atto per migliorare la qualità del CdS grazie all'opinione fornita.

I **Gruppi di riesame** (composti, come da indicazioni del PQA, almeno dal Coordinatore del CdS e da uno studente) utilizzano i risultati per svolgere le attività di monitoraggio e auto-valutazione continue, nonché al momento della redazione del Documento annuale di autovalutazione del Corso di studio (DA-AV) e del Riesame ciclico.

Le **Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CPDS)** analizzano i risultati dei questionari dei CdS di competenza fornendo suggerimenti e proposte per il superamento di criticità o per segnalare aree di miglioramento, anche relative allo strumento (struttura dei questionari, modalità di raccolta dei dati, utilizzo e diffusione dei risultati). Le CPDS non sono responsabili del superamento delle criticità ma monitorano il loro superamento e informano gli studenti sullo stato di avanzamento.

I **Presidi di Facoltà** visualizzano i risultati dei questionari relativi ai CdS della Facoltà (anche dei CdS interfacoltà) ai fini di un monitoraggio della didattica, tenendo conto dell'attività svolta dai Gruppi di riesame e dalle CPDS.

Il **Presidio della Qualità di Ateneo (PQA)** monitora i processi di rilevazione, utilizzo e pubblicizzazione dell'opinione degli studenti e si assicura che esse pervengano direttamente agli aventi titolo e interesse ai fini dell'Assicurazione della Qualità della didattica dei CdS. I **Referenti AQ** e i **Referenti AQ-PTA** supportano gli attori dell'AQ di Facoltà (Presidi, Gruppi di riesame, CPDS) nell'analisi, interpretazione dei risultati, nonché nell'individuazione delle criticità e opportunità di miglioramento

Il **Nucleo di valutazione di Ateneo** analizza e valuta i risultati dandone riscontro nella Relazione annuale e valuta l'efficacia dei processi di AQ in merito alla ROS; la **Funzione di supporto** al Nucleo di valutazione di Ateneo garantisce l'attuazione del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti in collaborazione con i sistemi informativi di Ateneo; ne garantisce inoltre l'invio al Presidio della Qualità di Ateneo.

2. Struttura del questionario per studenti frequentanti e non frequentanti

Il Questionario sulla valutazione della didattica comprende tutte le domande previste dall'ANVUR ed alcune proposte dall'Ateneo.

I questionari sono di due tipologie: uno predisposto per le facoltà delle Sedi Padane e uno per la Facoltà di Medicina e chirurgia "A. Gemelli" di Roma.

Il questionario della Facoltà di Medicina e chirurgia "A. Gemelli" è costituito da una prima parte riferita agli aspetti generali e comuni di ciascun Corso Integrato, da compilare una volta sola e da una seconda parte, da compilarsi uno per ogni Docente, per la valutazione dei singoli insegnamenti, per un totale complessivo di 22 item.

Il questionario delle Facoltà delle Sedi Padane è costituito dalle seguenti sezioni:

- Soddisfazione complessiva e interesse (2 item);

- Aspetti di contesto (3 item);
- Relazione con il Docente (12 item);
- Domande finali (11 item);
- Commenti e suggerimenti al Docente (4 item).

Tutti i questionari sono a domande con scala di giudizio a quattro opzioni (Decisamente Sì; Più Sì che no; Più No che sì; Decisamente No), a cui si aggiungono quattro domande finali a risposta aperta.

I report delle rilevazioni delle opinioni studenti vengono elaborati e diffusi solo se il tasso di risposta è almeno il 10% degli iscritti all'insegnamento (per gli insegnamenti con un numero di rispondenti uguale o minore a 5, il report viene inviato solo se il tasso di risposta è superiore al 50%).

3. Modalità e tempi della somministrazione

La gestione operativa del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti e la diffusione dei risultati secondo le modalità definite nelle Linee guida spetta alla Funzione di supporto al Nucleo di valutazione di Ateneo.

La modalità di somministrazione del questionario è on-line e avviene in forma anonima. Il questionario (o questionari, per i corsi modulari o integrati) è compilabile dal momento in cui è possibile iscriversi agli esami (indicativamente al raggiungimento dei 2/3 delle lezioni).

La compilazione del questionario è obbligatoria per l'iscrizione agli esami di profitto relativi all'anno accademico corrente e può avvenire fino al completamento della sessione autunnale (30 settembre)¹.

4. Livello di accesso e modalità di utilizzo

I risultati dei questionari sono resi disponibili ai vari attori con differenti livelli di accesso in base al ruolo e al conseguente utilizzo che ciascuno è chiamato a svolgere nei processi di AQ. Nella tabella 1 sono riportati, per ciascun attore, il livello di accesso e la modalità di utilizzo consigliata dal Presidio della Qualità di Ateneo che, in generale, invita gli attori AQ a:

- utilizzare le valutazioni per individuare eventuali criticità (ovvero la presenza di item con una soddisfazione al di sotto della soglia di attenzione indicata dal Nucleo di valutazione di Ateneo);
- identificarne le cause;
- definire conseguenti azioni migliorative.

Tabella 1: Livello di accesso e modalità di utilizzo per attore coinvolto

Attori	Livello di accesso	Modalità di utilizzo
Stakeholder (studenti, famiglie, cittadini)	Dati degli insegnamenti aggregati a livello di Facoltà e Corso di Studio e disaggregati in forma anonima	Utilizzo in fase di orientamento e scelta del CdS.

¹ A partire dal momento in cui è possibile iscriversi agli esami, la Funzione di supporto al NdV rende disponibili per tutte le Facoltà, sulla pagina ICatt di ogni studente, i questionari di valutazione degli insegnamenti. Contestualmente ne sollecita la compilazione attraverso l'invio di una mail alla casella istituzionale degli studenti (nome.cognome01@icatt).

Attori	Livello di accesso	Modalità di utilizzo
Docente titolare di insegnamento	Dati del proprio insegnamento, inclusi i commenti liberi	Autovalutazione e individuazione di aree di miglioramento.
Docente singolo modulo	Dati del proprio modulo, inclusi i commenti liberi	
Gruppo di riesame	Dati degli insegnamenti del CdS disaggregati (in forma non anonima)	<p>Monitoraggio e individuazione degli insegnamenti con valori sotto soglia.</p> <p>Analisi istruttoria delle situazioni di criticità.</p> <p>Rendicontazione delle criticità più rilevanti nel DA-AV e definizione di eventuali azioni correttive con dettagliata presentazione e discussione degli esiti anche nel Consiglio di facoltà allargato.</p>
CPDS della Facoltà (<i>tra i cui membri figurano anche, ex art. 5 ter, n. 3 rappresentanti degli studenti in CdF</i>)	Dati degli insegnamenti della Facoltà disaggregati (in forma non anonima)	<p>Analisi dei risultati dei questionari dei CdS di competenza al fine di definire suggerimenti e proposte per il superamento di criticità o per segnalare aree di miglioramento, anche relative allo strumento (struttura dei questionari, modalità di raccolta dei dati, utilizzo e diffusione dei risultati).</p> <p>Verifica che problemi e criticità evidenziati dagli studenti attraverso i questionari siano stati presi in considerazione da parte degli organi/delle strutture competenti e che si sia fatto tutto quello che era possibile fare per risolverli.</p> <p>Rendicontazione della gestione dei problemi e delle criticità evidenziati dagli studenti.</p>
Eventuali rappresentanti degli studenti ulteriori rispetto ai componenti della CPDS (<i>ex art. 5 ter</i>)	Dati degli insegnamenti della Facoltà disaggregati (in forma non anonima)	<p>Approfondimento di eventuali criticità rilevate per valutarne l'attendibilità e le cause. Proposta di azioni preventive/correttive.</p> <p>Restituzione agli studenti degli interventi messi in atto e della loro efficacia.</p>

Attori	Livello di accesso	Modalità di utilizzo
Eventuali membri (studenti e docenti) che integrano la CPDS della Facoltà ai fini della redazione della relazione (ex. art. 5 ter Titolo I regolamento didattico di Ateneo)	Dati degli insegnamenti del CdS disaggregati (in forma non anonima)	<p>Approfondimento di eventuali criticità rilevate per valutarne l'attendibilità e le cause. Proposta di azioni preventive/correttive.</p> <p>Restituzione agli studenti degli interventi messi in atto e della loro efficacia.</p>
Presidente	Dati degli insegnamenti della Facoltà disaggregati (in forma non anonima), inclusi i commenti liberi	<p>Condivisione con i Gruppi di riesame delle aree di miglioramento e delle azioni correttive da intraprendere.</p> <p>Approfondimento con i Docenti degli insegnamenti al di sotto di una soglia minima per analizzare l'eventuale criticità, identificarne la causa e se necessario definire insieme interventi di miglioramento.</p> <p>Identificazione delle criticità trasversali a più CdS al fine di proporre soluzioni comuni.</p>
Referente AQ e Referente AQ-PTA	Dati degli insegnamenti della Facoltà disaggregati (in forma non anonima)	<p>Supporto per l'analisi e l'autovalutazione per promuovere i processi di miglioramento della qualità della didattica dei CdS.</p> <p>Supervisione del sistema interno dell'AQ interagendo con gli altri attori dell'AQ</p> <p>Collaborazione e coordinamento con il PQA.</p> <p>Supporto al Preside e segnalazione di eventuali criticità.</p> <p>Diffusione della cultura della qualità.</p>
PQA	Dati degli insegnamenti dell'Ateneo disaggregati (in forma non anonima)	<p>Supervisione dei processi di analisi, accesso, utilizzo e pubblicizzazione dei risultati.</p> <p>Proposta di linee guida e monitoraggio della loro applicazione.</p>

Attori	Livello di accesso	Modalità di utilizzo
NdV	Dati degli insegnamenti dell'Ateneo disaggregati (in forma non anonima)	Supervisione del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti. Indicazione soglia di attenzione per item. Analisi e valutazione dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e il loro utilizzo, anche attraverso gli audit ai CdS. Rendicontazione nella Relazione annuale.

I risultati aggregati a livello di Facoltà e Corso di Studio, nonché i dati disaggregati per insegnamento in forma anonima, sono pubblici al seguente link: <https://www.unicatt.it/assicurazione-relazioni-e-valutazioni-per-l-aq-studenti-frequentanti>.

Per tutte le Facoltà, esclusa la Facoltà di Medicina e chirurgia "A. Gemelli", i Docenti strutturati e a contratto hanno a disposizione nel proprio account Intranet un applicativo che consente di richiedere, in autonomia, il report di valutazione dell'insegnamento, il quale riporta i dati raccolti dall'avvio della rilevazione fino a pochi giorni prima della richiesta. Il report contiene anche i testi "liberi" immessi dagli studenti circa i punti di forza e di criticità dell'insegnamento. Per la Facoltà di Medicina e chirurgia "A. Gemelli" la Funzione di supporto al NdV provvede a inviare i report ai Docenti al termine di ciascun semestre.

All'inizio del mese di settembre la Funzione di Supporto al NdV realizza un estratto per CdS con le valutazioni nominative degli insegnamenti che vengono trasmesse al Presidio della Qualità di Ateneo affinché si assicuri che esse pervengano direttamente alle CPDS e ai Gruppi di riesame e a tutti gli aventi titolo e interesse, fatta salva la sottoscrizione di un impegno alla riservatezza da parte dei membri di entrambi gli organismi.

Al termine della sessione autunnale, la Funzione di supporto al NdV chiude l'indagine per l'anno accademico trascorso e successivamente invia a ciascun Docente il report completo e dettagliato delle valutazioni degli studenti con il raffronto con la media di CdS e Facoltà.

Anche in ottemperanza a quanto previsto dalla Normativa per i conferimenti degli incarichi di docenza annuale, la Funzione di Supporto al NdV invia le valutazioni finali dei Docenti a contratto relative all'a.a. precedente e, indicativamente entro la metà del mese di febbraio, le valutazioni disponibili – ancorché parziali – dei Docenti con incarico nel primo semestre dell'anno in corso ai Presidi e alle Segreterie di presidenza, così che possano essere consultate dagli organismi delle Facoltà in fase di definizione e rinnovo delle docenze a contratto.

5. Restituzione dei risultati agli studenti

Le Facoltà, in accordo con i CdS e i rappresentanti degli studenti in Facoltà, prevedranno una forma di restituzione o confronto dedicato agli studenti sugli esiti dei questionari e delle azioni di miglioramento messe in atto relative alla Facoltà/CdS.

Il PQA suggerisce di informare gli studenti sui risultati dell'elaborazione dei questionari a livello di Facoltà/CdS, nel rispetto delle legittime esigenze di privacy dei singoli insegnamenti. Inoltre, consiglia di illustrare le eventuali criticità emerse nel processo di autovalutazione e le azioni implementate per la loro soluzione o almeno per il miglioramento degli aspetti critici evidenziati.

A partire dal momento in cui il sistema rende possibile la compilazione del questionario, il Docente può eventualmente sollecitarne in aula la compilazione, ferma restando la successiva possibilità da parte del Docente di generare in autonomia il report tramite intranet, nei tempi preferibili per le proprie attività di autovalutazione.

Nello svolgimento delle loro attività, le CPDS sono altresì invitate a collaborare con i CdS ed eventualmente prendere parte in maniera attiva alle restituzioni in aula.

Allegati:

- Questionario di valutazione della didattica per studenti frequentanti (Sedi Padane)
- Questionario di valutazione della didattica per studenti frequentanti (Roma)
- Questionario di valutazione della didattica per studenti non frequentanti

Presidio della Qualità di Ateneo