



**UNIVERSITÀ
DI PARMA**

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

Linee Guida sull'utilizzo dei risultati dei questionari per la rilevazione dell'Opinione degli Studenti (OPIS)

I. INTRODUZIONE



UNIVERSITÀ DI PARMA

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

L'importanza della *student voice* è sancita nelle *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*¹.

Ai fini dell'assicurazione della qualità dei corsi di studio, come prescritto dalle indicazioni contenute nel sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento (AVA) e ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 370/1999, **ogni Ateneo deve obbligatoriamente rilevare l'opinione degli studenti** facendo compilare loro il "Questionario on line delle opinioni studenti".

La rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accreditamento, oltre che un elemento indispensabile per consentire di migliorare la didattica, la qualità e l'organizzazione dei corsi di studio.

I questionari devono obbligatoriamente prevedere i quesiti definiti da ANVUR, a cui potranno esserne aggiunti altri da parte degli Atenei, nonché opportuni campi liberi per l'inserimento di suggerimenti migliorativi. L'ANVUR dal 2019 sta attuando un'attività di revisione del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti che tuttavia, allo stato attuale, non è ancora conclusa.

OBIETTIVI DEI QUESTIONARI OPIS

Secondo AVA, i principali obiettivi attesi dalla rilevazione dell'opinione degli studenti sono:

- completare l'attività di monitoraggio della qualità dei corsi di studio e dei servizi di supporto alla didattica, identificandone punti di forza e criticità;
- affrontare i punti critici che emergono dai questionari studenti nel processo di miglioramento della qualità.

I questionari rappresentano infatti elementi informativi aggiuntivi e complementari per acquisire informazioni utili ad attivare e sviluppare processi di miglioramento della didattica. Sono quindi un importante strumento per rilevare eventuali problematiche relative all'organizzazione del corso di studi e degli insegnamenti e costituiscono, per i Docenti, uno strumento complementare agli altri tipi di contatti con i propri studenti, in grado di fornire informazioni utili ad innescare processi di miglioramento della didattica, secondo il punto di vista degli studenti stessi.

Tuttavia, pur essendo uno strumento indispensabile nei processi di assicurazione della qualità, i questionari OPIS²:

¹ "Institutions should ensure that they collect, analyse and use relevant information for the effective management of their programmes and other activities. The following are of interest: [...]Students' satisfaction with their programmes[...]" - https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

² "Nuove Linee Guida AVA - Allineamento, metodologie e procedure di Valutazione per i Presidi della Qualità" – ANVUR 11.10.2017



UNIVERSITÀ DI PARMA

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

- sono fortemente sensibili al contesto della formazione e non rappresentano una misura lineare e affidabile della qualità della didattica;
- non possono essere riferiti alla competenza scientifica dei docenti;
- sono possibili e documentate in bibliografia distorsioni in base alle caratteristiche di:
 - docenti (genere, reputazione, carisma, status, generosità nei voti);
 - rispondenti (età, frequenza, impegno e motivazione, voto atteso, percezione di utilità delle risposte);
 - insegnamenti (workload, disciplina, livello, affollamento della classe).

La stessa ANVUR sottolinea come l'opinione degli studenti non è (e non può essere) una valutazione dei docenti. Le opinioni non possono esprimere un giudizio sulle competenze, né didattiche né scientifiche, dei docenti in quanto gli studenti sono testimoni della didattica ma non esperti. Per questo, i questionari non devono essere utilizzati come strumento per la valutazione dei docenti ma come strumento di feedback per il miglioramento della didattica del corso di laurea nel suo complesso e per far emergere criticità interne ai CdS.

II. ATTORI DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ COINVOLTI

Il processo di rilevazione dell'opinione studenti attraverso i questionari OPIS, come attuato presso l'Ateneo, vede l'intervento diretto di alcuni attori del sistema di Assicurazione della Qualità:

Presidio della Qualità (PQA), al quale è affidata l'organizzazione ed il monitoraggio della rilevazione delle opinioni degli studenti;

Nucleo di Valutazione (NdV) chiamato a valutare l'efficacia della gestione del processo posto in essere dal PQA e dalle altre strutture di AQ, ad analizzare i risultati della rilevazione, individuando le situazioni critiche, anche a livello di singoli corsi di studio, e a valutare l'efficacia della presa in carico dei risultati della rilevazione da parte dei Consigli di Corso di Studio e dei Consigli di Dipartimento.

A livello di Dipartimento sono attivi i seguenti soggetti:

Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS) che valuta se i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati ed utilizzati e riporta quanto emerso nella relazione annuale;

Consiglio di Dipartimento che vigila in generale sul buon andamento e sulla qualità delle attività didattiche;

Presidente del Consiglio di CdS che è responsabile della gestione delle attività didattiche di un CdS e sovrintende alla redazione del riesame annuale (quadro D4 della SUA-CdS) e ciclico del CdS, della Scheda di Monitoraggio Annuale, assumendone la responsabilità;

Direttore di Dipartimento che, in collaborazione con i Presidenti dei Consigli di CdS, garantisce il corretto svolgimento dei processi di monitoraggio della qualità della didattica, vigila sull'osservanza delle norme che regolano lo svolgimento dell'attività didattica e ne è responsabile;



Commissione Didattica di Dipartimento, coordinata dal Delegato per la Didattica del Dipartimento, al quale spetta la promozione delle attività didattiche e formative, la formulazione di proposte ai fini del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della didattica dei Dipartimenti;

Responsabile della Assicurazione della Qualità di CdS (RAQ) che coadiuva il Presidente di CdS per tutto ciò che attiene agli aspetti connessi all'assicurazione della qualità del CdS.

Gruppo di Riesame (GdR) che coadiuva il Presidente nell'analizzare i risultati dei questionari e nell'individuare le criticità e nel proporre azioni correttive, dando evidenza di quanto emerso nel Rapporto di Riesame Ciclico, tenuto conto anche di quanto segnalato dalla CPDS.

III. IL PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI STUDENTI

Le modalità di rilevazione sono descritte on-line³ e sono conformi alle indicazioni AVA. Si evidenzia in particolare che:

Insegnamenti oggetto di valutazione: La rilevazione riguarda tutti gli insegnamenti censiti in ESSE3 che si concludono con un esame o una prova di idoneità aventi un valore di CFU almeno pari a 4⁴. Per gli insegnamenti integrati con un valore di CFU pari o superiore a 4, la rilevazione viene condotta per ciascuno dei moduli componenti anche se questi hanno un valore di CFU inferiore a 4⁵.

Studenti ammessi alla compilazione: la compilazione del questionario è aperta sia agli studenti **frequentanti** sia a quelli **non frequentanti**⁶, previa presentazione e registrazione del Piano di Studio. Lo studente può valutare solo gli insegnamenti previsti dal proprio Piano di Studio nell'anno accademico di erogazione e la compilazione è vincolante per poter accedere all'esame di profitto nell'anno accademico di riferimento.

Requisiti di compilazione: lo studente può compilare il questionario previa autenticazione con le credenziali di Ateneo; è necessario completare e confermare il questionario in un'unica sessione poiché il sistema non permette di salvare questionari parzialmente compilati e ogni insegnamento può essere valutato una sola volta.

Avvio e modalità di rilevazione: la compilazione dei questionari avviene esclusivamente on-line al superamento dei 2/3 delle lezioni erogate nel periodo didattico, anche su dispositivi mobili, e viene attivata dai Servizi per la Qualità della Didattica dei Dipartimenti in date differenziate, a seconda del calendario didattico⁷. La compilazione è obbligatoria per

³ www.unipr.it/didattica/i-corsi-di-studio/compilazione-del-questionario-di-valutazione-della-didattica-line;
www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/12-04-2018/unipr_cdg_reportistica_opinione_studenti_v4.pdf

⁴ Nel caso in cui l'attività sia "lezione" o "laboratorio".

⁵ ANVUR 6/11/2013

⁶ Indipendentemente dalla modalità di frequenza (on-line e in presenza), sincrona (in diretta streaming) o asincrona (in differita, tramite la registrazione messa a disposizione dal docente)

⁷ https://www.unipr.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/24-10-2019/tabella_questionari.pdf



l'iscrizione all'esame nell'anno accademico di erogazione dell'insegnamento. Ogni docente è tenuto a darne opportuna informazione agli studenti, prevedendo anche un momento sincrono (in presenza o a distanza) di almeno 15 minuti per la compilazione, **anche per gli insegnamenti erogati in modalità mista**, per consentire di migliorare la qualità del dato. Per guidare alla corretta compilazione del questionario è disponibile un breve video informativo⁸.

Riservatezza: le risposte sono memorizzate senza alcun collegamento a credenziali, matricola o identificativo dell'utente che le ha fornite e sono gestite esclusivamente in forma aggregata, in modo da garantire l'anonimato del compilatore.

Rilevanza statistica: le medie di riferimento (per CdS, per Dipartimento, di Ateneo) sono calcolate su tutti gli insegnamenti oggetto di rilevazione, senza distinzione rispetto al numero di risposte di ciascun insegnamento. I risultati dei questionari sono calcolati ai fini delle medie statistiche di CdS, Dipartimento e Ateneo e resi visibili dai docenti soltanto se sono stati compilati almeno cinque questionari. Nel caso in cui un insegnamento non soddisfi tale requisito, il CdS dovrebbe analizzarne le cause e darne evidenza in sede di monitoraggio e di programmazione dell'offerta formativa.

Pubblicazione dei risultati aggregati: i risultati dei questionari, suddivisi per Dipartimento e CdS, sono pubblicati on-line in forma aggregata⁹: oltre ad alcuni grafici relativi all'efficacia dell'azione didattica e degli aspetti organizzativi nel loro complesso, sono riportati i risultati analitici, anonimizzando insegnamenti e docenti. Nella sezione dati numerici, infine, sono riportate le risposte per le singole domande dei questionari degli studenti.

IV. ACCESSO AI RISULTATI ANALITICI

I risultati analitici **non anonimizzati**, inclusi i campi "Suggerimenti" e "Commenti liberi", sono disponibili in tempo reale mediante accesso riservato al sistema Data-Warehouse di Ateneo (Pentaho)¹⁰. L'accesso è differenziato per ruolo:

- **Docente:** visualizza le valutazioni relative all'insegnamento/modulo di cui è titolare;
- **Direttore di Dipartimento:** visualizza le valutazioni relative a tutti i corsi di studio afferenti al Dipartimento e ai singoli insegnamenti/moduli;
- **Presidente del Consiglio di Corso di studio:** visualizza le valutazioni di tutti gli insegnamenti/moduli del corso di studio e le condivide con i membri del Gruppo di Riesame;
- **Presidente e Membri della Commissione Paritetica Docenti Studenti:** visualizzano le valutazioni di tutti i corsi di studio del Dipartimento a livello di singolo insegnamento/modulo;

⁸ <https://www.youtube.com/watch?v=TmqvjU6DQdY>

⁹ <http://controllogestione.unipr.it/controllo-gestione/cms/opinione-studenti/risultati-rilevazioni/>

¹⁰ <https://unipr.bi.u-gov.it/pentaho/Home>



- **Coordinatore e componenti del Nucleo di Valutazione:** hanno accesso ai risultati della valutazione per tutti i livelli;
- **Presidente e componenti del Presidio della Qualità di Ateneo:** hanno accesso ai risultati della valutazione per tutti i livelli.

I “suggerimenti” e i “commenti liberi” per ogni insegnamento/modulo sono resi disponibili a ciascun docente direttamente sul sistema, limitatamente all’insegnamento/modulo di cui è titolare; potranno inoltre essere visualizzati anche dal Presidente del CCS, dal Presidente della Commissione Paritetica Docenti Studenti dal Direttore, dal PQA e dal NdV, conformemente ai profili sopra indicati.

Il sistema informativo statistico Pentaho consente la visualizzazione dei risultati relativi alla rilevazione delle opinioni degli studenti a partire dall’a.a. 2013/2014.

V. ANALISI DEI RISULTATI

È consigliato che i CCdS e la CPDS definiscano criteri di analisi finalizzati all’individuazione delle criticità, da esplicitare nei documenti.

È infatti opportuno ricordare che la rilevazione dell’opinione studenti ha come obiettivo quello di fornire informazioni per consentire un’analisi complessiva del CdS, anziché di realizzare una graduatoria di merito dei vari insegnamenti, in modo tale da far emergere eventuali criticità che dovranno essere prese in carico attraverso conseguenti azioni di miglioramento, di cui sarà necessario definire responsabilità, modalità e tempistiche. Per questo motivo i risultati e l’analisi devono essere condivisi per:

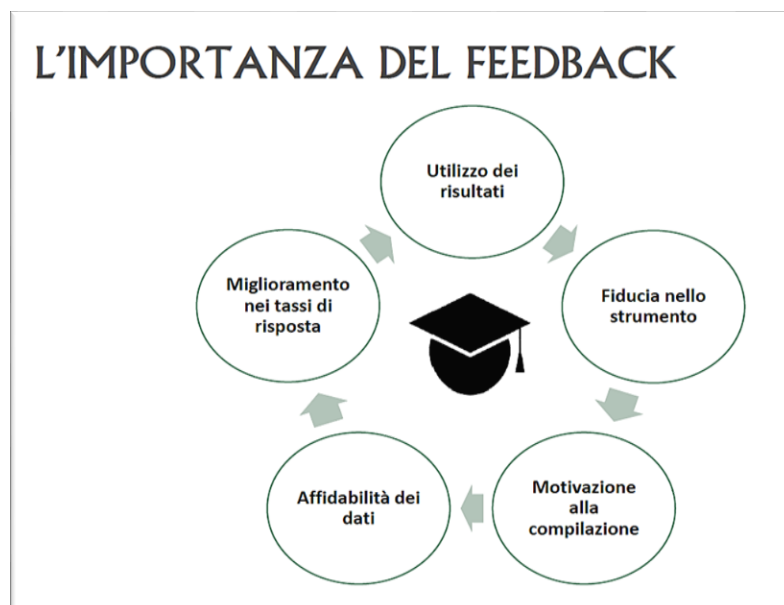
- a. elevare la consapevolezza dei docenti in merito all’importanza di ricorrere, in modo appropriato, a tecniche di valutazione della qualità della didattica e di adottare modelli organizzativi in grado di valorizzare al meglio l’impegno individuale dei docenti;
- b. orientare e sostenere i corsi di laurea nella valutazione delle attività didattiche inerenti a singoli insegnamenti o a gruppi di insegnamenti omogenei per anno di corso o ambito disciplinare, anche tramite la realizzazione di analisi comparative;
- c. individuare, sperimentare e condividere strategie innovative volte a migliorare la qualità della didattica nell’ambito di singoli corsi di studio o gruppi di insegnamenti omogenei, anche mediante la condivisione di buone pratiche;
- d. individuare, sperimentare e condividere proposte in tema di organizzazione della didattica e delle relative attività di supporto nell’ambito di singoli corsi di studio o gruppi di insegnamenti omogenei, anche mediante la condivisione di buone pratiche.

È opportuno che i Coordinatori del PQA e del NdV, così come i Presidenti dei Consigli di CdS e i Coordinatori delle CPDS, raccomandino a tutti coloro, docenti e studenti, a cui vengono forniti i report predisposti dal Controllo di Gestione, le responsabilità connesse all’utilizzo improprio e alla pubblicizzazione dei report al di fuori delle attività degli organismi di cui fanno parte.



L'utilizzo dei risultati della rilevazione per migliorare i processi didattici e la relativa pubblicizzazione, unitamente alla pubblicazione dei risultati sintetici e alla trasparenza relativa all'utilizzo degli stessi, favoriscono una partecipazione più consapevole alla rilevazione da parte degli studenti, responsabilizzando al contempo i Docenti.

Per aumentare la maturità complessiva del processo occorre porre particolare attenzione al feedback e alla qualità dei dati:



Si suggerisce di promuovere negli organi collegiali e all'interno di ogni insegnamento la consapevolezza dell'importanza dello strumento, fornendo opportune informazioni in merito agli impatti delle risposte ricevute sull'erogazione della didattica e sui servizi e dando evidenza del monitoraggio delle azioni correttive.

Il Presidente del Consiglio di CdS e/o i singoli Docenti dovrebbero prevedere, in avvio di anno accademico, un momento di confronto con gli studenti sui risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti relativi all'a.a. precedente.

Ai fini dell'analisi delle CPDS, è opportuno utilizzare l'apposita reportistica disponibile in tempo reale su Data-Warehouse (Pentaho), e non riferirsi ai risultati consolidati pubblicati nella sezione pubblica sul sito istituzionale.

PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI CDS E GRUPPO DI RIESAME

Il Presidente del Consiglio di CdS e il Gruppo di Riesame devono definire una strategia di analisi dei questionari, il criterio per definire una "criticità" e una procedura di intervento.



UNIVERSITÀ DI PARMA

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

In presenza di insegnamenti con valutazioni critiche, il Presidente, tenuto anche conto del numero di rispondenti, dovrà attivarsi raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del GdR e del Consiglio di CdS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti.

L'analisi dei questionari studenti deve essere inserita, come richiesto dal Nucleo di Valutazione di Ateneo, nella Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) e nel quadro B6 della SUA-CdS. In questo quadro devono essere presentati i risultati provenienti dalla ricognizione sull'efficacia del processo formativo percepita dagli studenti, relativamente ai singoli insegnamenti e al CdS nel suo complesso. Viene suggerito di usare preferibilmente grafici e di evitare tabelle. È anche possibile inserire un testo, documenti in formato pdf e collegamenti a pagine web.

Il Presidente dovrà inoltre prendersi carico delle criticità eventualmente evidenziate nella relazione della CPDS in apposita seduta del Consiglio di Corso di Studio, in modo che vi siano elementi sufficienti affinché sia verificabile dalla lettura dei verbali l'analisi con evidenza delle criticità, la proposta delle azioni correttive e della loro modalità di verifica, nonché l'esito delle azioni correttive stesse.

È importante, in particolare, **discutere collegialmente** i rilievi che riguardano le relazioni tra insegnamenti e l'organizzazione del corso di studio (orari, collocazione degli insegnamenti nei semestri, carico di studio) in modo che i docenti coinvolti possano predisporre eventuali interventi (ad es. in caso di una ridondanza di contenuto, offrire differenti prospettive applicative e di intervento; oppure, in caso di corsi che si pongono "in continuità", partire da un medesimo problema reale offrendo, ciascuno nel proprio insegnamento, gli strumenti per intervenire rispetto ad esso).

Le attività migliorative che scaturiranno dall'analisi dei questionari effettuata dal GdR e dall'analisi indipendente effettuata dalla CPDS dovranno essere riportate nei verbali del Consiglio di CdS e nei Rapporti di Riesame Ciclico dei CdS e dovranno essere monitorate annualmente.

Il Presidente del Consiglio di CdS e/o i singoli Docenti dovrebbero inoltre prevedere, in avvio di anno accademico, un momento di confronto con gli studenti sui risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti relativi all'a.a. precedente.

PRESIDENTI DELLE CPDS

La Commissione Paritetica Docenti Studenti deve definire una metodologia di analisi dei questionari, il criterio per definire una "criticità" e una procedura di intervento.

In presenza di insegnamenti con valutazioni critiche, il Presidente della CPDS dovrà attivarsi raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in



collaborazione con gli studenti della CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti da riportare nella relazione annuale. L'ANVUR raccomanda che il coinvolgimento degli studenti nell'analisi dei questionari sia diretto e non mediato.

In particolare, visto che la relazione annuale della CPDS è un documento volto a favorire l'ottimizzazione del percorso formativo, **è necessario che nella relazione siano indicati in modo esplicito gli insegnamenti che presentano criticità**, secondo la metrica adottata, in modo che il Consiglio di Corso di Studio se ne possa fare carico nei tempi e nei modi migliori.

ALCUNI PERCORSI DI ANALISI

Al fine di fornire uno spunto per l'analisi dei risultati delle valutazioni, nonché per dare indicazioni di massima utili al perfezionamento/affinamento dell'analisi in linea ed in conformità alle disposizioni dell'ANVUR, si forniscono di seguito alcuni esempi di azioni da mettere in atto:

Azione 1

Segnalazione al docente da parte del Presidente del Consiglio di CdS affinché ponga attenzione alle voci "insoddisfacenti", tenendo presenti gli eventuali commenti e richiedendo di pianificare azioni migliorative per l'anno accademico successivo.

Azione 2

Il Presidente del Consiglio di CdS convoca il docente coinvolgendo anche la CPDS. Nella riunione congiunta viene intrapresa un'analisi approfondita delle criticità riscontrate e vengono individuate le soluzioni da adottare per agevolare il superamento delle stesse.

Azione 3

La CPDS segnala la situazione al Presidente del Consiglio di CdS suggerendo possibili soluzioni volte alla risoluzione delle criticità.

Si raccomanda di tenere traccia delle azioni messe in atto nei verbali del Consiglio di CdS e/o della CPDS.

VI. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI PER GLI AA.AA. 2019/2020 e 2020/2021

In considerazione dell'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2° periodo didattico dell'a.a. 2019/20 e che caratterizzerà quantomeno il 1° periodo dell'a.a. 2020/21, l'attuazione del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti necessita di attenzione particolare.



UNIVERSITÀ DI PARMA

PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEO

L'ANVUR ha fornito alcuni chiarimenti in merito alla rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi nel periodo attuale¹¹, in conseguenza dell'emergenza epidemiologica e delle misure adottate per il suo contenimento. L'Università di Parma ha pertanto ritenuto opportuno introdurre, all'interno del questionario proposto per gli anni accademici 2019/2020 e 2020/2021, **senza distinzioni tra studenti frequentanti e studenti non frequentanti**, la seguente frase volta a contestualizzare la fase di compilazione: *“Si precisa che i quesiti relativi ad aspetti legati alla frequenza delle lezioni e delle attività didattiche integrative sono da interpretarsi con riferimento alle modalità a distanza con cui è stata realizzata l'attività didattica nel semestre”*¹².

¹¹ Delibera del Consiglio Direttivo n. 60 del 25 marzo 2020

¹² Nota Rettorale n. 70868 del 7 aprile 2020