



PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI ATENEEO

Rilevazione Opinione degli Studenti

Linee guida

Università degli Studi di Bari Aldo Moro

14 novembre 2013

Sommario

1.	Premessa	3
2.	Scenario di Riferimento.....	3
2.1	Riferimenti normativi.....	3
2.2	Rilevazione Opinione degli Studenti e Assicurazione della Qualità	4
3.	Organizzazione e monitoraggio della rilevazione.	4
3.1	Popolazione di Riferimento.....	4
3.2	Tecnica di indagine.....	4
3.3	Questionari.....	5
3.4	Modalità di rilevazione.....	5
3.5	Garanzia di anonimato.	5
3.6	Calendario.	5
3.7	Monitoraggio.....	5
3.8	Piano di comunicazione.....	5
3.9	Limiti e miglioramento.	5
4.	I risultati della rilevazione	6
4.1	Elaborazione dati.....	6
4.2	Diffusione dei risultati.....	6

1. Premessa

Con l'A.A. 2013-14 la procedura di rilevazione dell'Opinione degli Studenti sulla didattica risulta profondamente modificata rispetto agli anni precedenti. Essa si inquadra in un nuovo orizzonte per l'università italiana, quello dell'AVA, Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento. Inoltre, per la nostra Università, essa rappresenta il passaggio dai questionari cartacei a quelli digitali, imponendo di conseguenza nuove scelte sul piano operativo. Il presente documento riporta gli elementi essenziali della nuova procedura descrivendone scopi, metodologia e obiettivi.

2. Scenario di Riferimento

2.1 Riferimenti normativi.

- La rilevazione dell'opinione degli studenti è introdotta dalla Legge 370/1999, la quale all'art. 1 comma 2 prevede che i Nuclei di Valutazione di Ateneo " ... acquisiscono periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche e trasmettono un'apposita relazione, entro il 30 aprile di ciascun anno, al Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, e al Comitato per la valutazione del sistema universitario ...". A seguito di tale normativa, i Nuclei di Valutazione hanno gestito il processo di preparazione, distribuzione, raccolta ed analisi dei risultati dei relativi questionari. La rilevazione si limita ai soli studenti frequentanti.
- In base alla nuova normativa seguente alla Legge 240/2010, il DLgs 19/2012 e il successivo documento ANVUR "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" del gennaio 2013, i Nuclei di Valutazione assumono un ruolo di valutazione ex post degli Atenei. I questionari, nel nuovo quadro normativo, sono, invece, elementi del sistema di Autovalutazione degli Atenei (sono presenti nel Rapporto del Riesame e nella scheda SUA-CdS). Nel documento AVA dell'ANVUR si afferma, infatti, che la misura dei livelli di soddisfazione degli studenti "... deve essere organizzata e monitorata dal Presidio della Qualità dell'Ateneo".
- Nell'incontro tra l'ANVUR e il CONVUI (Coordinamento Nuclei di Valutazione delle Università Italiane) del 4 marzo 2013 i due organismi hanno convenuto sulla necessità di un chiarimento ministeriale e normativo dal quale, riguardo ai questionari, dovrebbe emergere l'attribuzione ai NVA della responsabilità della valutazione del processo, in particolare se e come i relativi risultati sono stati utilizzati al fine di promuovere il miglioramento. Nel frattempo il CONVUI ha suggerito che i NVA, anche se non saranno più esecutori del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, lo tengano, però, sotto controllo.
- Nel documento AVA già citato l'ANVUR introduce varie novità in proposito. Tra queste l'obbligatorietà della compilazione per gli studenti, questionari differenziati per la valutazione dell'organizzazione didattica e dei singoli insegnamenti per gli studenti frequentanti, questionari anche per gli studenti non frequentanti, per i laureandi, per i laureati e per i docenti.



- In data 17/09/2013 l'ANVUR ha pubblicato il documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" nel quale sono contenute indicazioni più precise sui questionari da utilizzare, la tempistica e le modalità delle rilevazioni.

2.2 Rilevazione Opinione degli Studenti e Assicurazione della Qualità

- A seguito del nuovo quadro normativo, pur nelle incertezze già segnalate, le opinioni degli studenti, così come quelle dei laureati e dei docenti, si inseriscono nel processo più generale della Assicurazione della Qualità delle Attività Formative. I Corsi di Studio utilizzano i dati provenienti dai questionari come elemento importante per il processo di autovalutazione condotto con il Rapporto del Riesame e individuano, di conseguenza, azioni tese al miglioramento.
- La procedura di rilevazione on line, che consentirà di avere un'analisi pressoché in tempo reale, si presenta come strumento di estrema efficacia per l'individuazione di punti di forza e di criticità nelle attività di formazione.

3. Organizzazione e monitoraggio della rilevazione.

In data 10/05/2013 il Nucleo di Valutazione informa il Rettore e il Direttore Generale che l'ANVUR ha previsto, a partire dall'A.A. 2013-14, la procedura on line per i questionari e invita l'amministrazione a provvedere agli adempimenti necessari. La risposta da parte di Rettore e Direttore Generale, datata 30/05/2013, rende noto che le procedure on line sono già state attivate. Il Senato Accademico, nella seduta del 22/10/2013, accoglie l'invito dell'ANVUR a rendere obbligatoria la compilazione dei questionari e affida il coordinamento del processo al Presidio della Qualità. Il Presidio della Qualità, in coordinamento con il Centro Servizi Informatici e l'Area Percorsi di Qualità, e tenendo conto del documento ANVUR di cui al paragrafo 2.1, assume una serie di decisioni operative che vengono qui di seguito descritte.

3.1 Unità di analisi. Relativamente all'individuazione delle unità di analisi, i criteri utilizzati sono i seguenti:

- tutti i moduli di insegnamento saranno sottoposti a valutazione. I moduli dello stesso insegnamento con numero di CFU inferiore a 4 saranno aggregati tra di loro in fase di analisi;
- i canali didattici dello stesso insegnamento saranno sottoposti a rilevazioni separate;
- gli insegnamenti condivisi da più corsi di studio avranno un'unica rilevazione;
- le attività formative prive di didattica frontale non saranno valutate

3.2 Tecnica di indagine. I questionari saranno compilati on line previo login sul portale Esse3 dell'ateneo. La transizione alla compilazione on line presenta alcuni vantaggi:

- sarà utilizzata anche dai non frequentanti;
- consentirà un risparmio sull'acquisto dei questionari cartacei;
- eviterà consumo ed accumulo di carta;
- gli studenti avranno l'opportunità di poter compilare i questionari in remoto;
- si eviterà l'interruzione delle lezioni;
- i quesiti sulle strutture didattiche sono espunti dal questionario di valutazione degli insegnamenti, consentendo agli studenti di valutare le strutture una sola volta. In fase di prima applicazione, seguendo le indicazioni ANVUR, il questionario sulle strutture



didattiche, che è integrato da alcune domande sulle prove di esame sostenute, non sarà proposto;

- i tempi di elaborazione dei dati e di presentazione dei risultati saranno molto ridotti, consentendo alle strutture didattiche e ai singoli docenti di predisporre rapidamente iniziative di miglioramento nell'eventualità di situazioni critiche.

3.3 Questionari. Saranno utilizzati i seguenti questionari presenti nel documento AVA dell'ANVUR: n.1 , studenti frequentanti, n.3 studenti non frequentanti. Appena possibile tecnicamente sarà richiesto ai docenti di compilare il questionario n.7.

3.4 Modalità di rilevazione. Ciascuno studente dovrà valutare solo gli insegnamenti previsti dal Corso di Studi, per i quali non ha ancora sostenuto l'esame, in coerenza con l'anno d'iscrizione: non saranno, quindi, proposti questionari relativi ad insegnamenti di anni precedenti a quello di iscrizione, anche se lo studente non ne ha ancora sostenuto l'esame. Allo studente verrà chiesto se ha frequentato un numero di ore di lezione superiore al 50%. In caso di risposta positiva gli sarà sottoposto il questionario per studente frequentante, in caso contrario quello per studente non frequentante. Nel caso lo studente si voglia iscrivere ad un esame senza aver compilato il relativo questionario, il sistema ne richiederà la compilazione prima di procedere all'iscrizione. Il questionario si intenderà compilato anche nel caso lo studente, qualora lo desideri, non abbia risposto a qualcuna delle domande, ma abbia confermato l'invio. Presupposto per tale misura è che i docenti accedano, con le proprie credenziali, al sistema Esse3 al fine di inserire le date degli appelli.

3.5 Garanzia di anonimato. Come previsto dalla legge, l'Università di Bari garantisce l'anonimato, cioè che le risposte non siano collegate all'identità dello studente che le ha fornite.

3.6 Calendario. Tutti gli studenti potranno compilare i questionari relativi agli insegnamenti erogati durante il I semestre (I e II bimestre) nel periodo tra il 25/11/2013 e il 30/9/2014, gli insegnamenti erogati durante il II semestre (III e IV bimestre) o per gli insegnamenti annuali tra il 5/5/2014 e il 28/2/2015.

3.7 Monitoraggio. Oggetto del monitoraggio saranno due indicatori: numero degli insegnamenti rilevati e numero dei questionari compilati per ciascuno di essi. È previsto un primo controllo a lezioni non concluse a due settimane dall'inizio della compilazione e un secondo controllo a metà della prima sessione di esami. I risultati del monitoraggio saranno comunicati ai Coordinatori dei Consigli di Corso di Studio.

3.8 Piano di comunicazione. Al fine di informare gli studenti e i docenti delle nuove modalità e della tempistica della rilevazione, oltre che dell'importanza della stessa, è stato previsto un ampio piano di comunicazione diversificato in termini di interlocutori e di strumenti utilizzati e aggiornato periodicamente. Il piano, aggiornato alla data odierna, è allegato alle presenti Linee Guida.

3.9 Limiti e miglioramento. Si tratta di una prima applicazione di nuove procedure. Si può presumere che, nel corso del processo e in fase di riesame dello stesso, possano essere rilevate criticità e individuate iniziative di miglioramento. Data la ristrettezza dei tempi e la presenza di problemi tecnici legati alla fase di aggiornamento della piattaforma tecnologica, alcuni affinamenti della procedura saranno proposti successivamente. Tra questi l'individuazione delle date di inizio della rilevazione sulla base dei calendari accademici dei singoli Corsi di Studio (invece di usare una data unica). Si dovrà anche trovare una soluzione



semplice e robusta al problema della scelta del questionario (frequentante - non frequentante) attualmente lasciata allo studente. Nella fase attuale l'unica verifica sarà la coerenza tra il numero di questionari per studenti frequentanti compilati per ciascun insegnamento e il numero di studenti frequentanti risultante dalle schede compilate dai docenti.

4. I risultati della rilevazione

4.1 Elaborazione dati. Come si è già accennato, le procedure on line consentono di minimizzare i tempi tra la rilevazione dei dati e l'elaborazione degli stessi. I dati saranno estratti dal sistema Esse3 a cura del Centro Servizi Informatici ed elaborati dal Settore per le attività del Nucleo di Valutazione. Preliminarmente alla elaborazione vi sarà il controllo di coerenza descritto nel paragrafo 3.9. Alla fine di ciascun semestre saranno disponibili i risultati dell'elaborazione sotto forma di grafici e tabelle relativamente a ciascun insegnamento. A fine Anno Accademico saranno disponibili i risultati dell'elaborazione a livello di Corso di Studi, Dipartimento e Ateneo.

4.2 Diffusione dei risultati. Gli esiti dell'indagine saranno diffusi sul portale WEB dell'università.