



**Linee guida per l'analisi e la diffusione dei risultati e delle conseguenti azioni migliorative**  
(approvate dal Senato accademico con delibera 16 novembre 2017, n. 232 e Consiglio di Amministrazione con delibera 30 novembre 2017, n. 407)

**Premessa**

Scopo della rilevazione dell'opinione degli studenti è raccogliere informazioni importanti per il miglioramento della qualità dell'offerta didattica, fornendo ai corsi di studio uno strumento che permetta di capire come il funzionamento degli insegnamenti e più in generale del corso di studio nel suo complesso sia percepito dagli studenti, che ne sono i principali fruitori. Queste informazioni possono quindi essere usate per identificare sia buone pratiche, da salvaguardare e ove possibile estendere, sia situazioni critiche, da studiare con attenzione in modo da identificare le cause della criticità e proporre interventi migliorativi.

Perché i questionari possano svolgere con efficacia questo ruolo e contribuire quindi a un miglioramento effettivo della didattica sono necessarie due condizioni indispensabili:

- gli studenti devono avere una chiara percezione dell'utilità dei questionari per la valutazione della didattica, delle strutture e dei servizi;
- i risultati della rilevazione devono essere esaminati in dettaglio dai corsi di studio e condurre, ove ritenuto necessario, ad azioni di miglioramento i cui effetti devono essere monitorati nel corso del tempo.

E' quindi indispensabile che sia definita una procedura efficace di analisi e utilizzo dei risultati dei questionari, e che tali risultati assieme alle eventuali azioni intraprese di conseguenza siano comunicati in maniera chiara agli studenti interessati, in modo da innescare un circolo virtuoso in cui la percezione dell'utilità dei questionari porti a una compilazione più attenta e capillarmente diffusa, che a sua volta aumenta la significatività dei risultati e di conseguenza l'utilità della loro analisi.

La normativa AVA con le relative linee guida ANVUR (richiamate al termine di questo documento) ha confermato l'obbligatorietà della somministrazione dei questionari, ha identificato nei presidenti di corso di studio e nelle commissioni paritetiche i principali attori coinvolti nell'analisi dei risultati e nella proposta di eventuali azioni correttive, e ha indicato la necessità di tali analisi e della pubblicizzazione dei risultati delle rilevazioni. La stessa normativa, in accordo con lo spirito del processo AVA, lascia poi a ciascun ateneo la scelta delle modalità d'implementazione specifica di queste linee guida.

L'analisi condotta dalla Commissione didattica, di concerto con il Presidio della qualità per ciò che attiene alle specifiche competenze tecniche riservate a questo organo, ha identificato dei possibili interventi migliorativi sulle procedure attualmente messe in atto dal nostro Ateneo, in particolare riguardante le procedure di analisi dei risultati e le modalità di loro pubblicizzazione. Le successive due parti di questo documento riportano quindi delle proposte operative che puntano a realizzare le due condizioni indispensabili richiamate sopra, con un coinvolgimento pieno, attivo e rispettoso dei relativi ruoli e competenze di tutte le parti interessate (docenti, studenti, supporto organizzativo) con l'obiettivo di promuovere un costante miglioramento della didattica.

**Analisi dei risultati dei questionari**

La seguente proposta vuole chiarire e sistematizzare le procedure per l'analisi dei risultati dei questionari, in modo da garantire un comportamento armonico a livello di Ateneo nel rispetto delle specificità dei singoli corsi di studio, coerente con le linee guida ANVUR e con un coinvolgimento

attivo di tutte le parti interessate. Come sopra richiamato, gli attori principali del procedimento sono i Presidenti di corso di studio e le Commissioni paritetiche di corso di studio e/o di dipartimento/scuola; nella proposta si mira anche a chiarire il ruolo dei vari attori, e a indicare come procedere in caso di mancanza della commissione paritetica di corso di studio.

La procedura di analisi inizia quando giungono i risultati dei questionari (fine marzo per gli insegnamenti/moduli del primo semestre, inizio settembre per gli insegnamenti/moduli del secondo semestre o annuali).

1. Il Presidente del consiglio di corso di studio, assieme alla Commissione paritetica di corso di studio ove presente o altrimenti con la collaborazione della Commissione paritetica di dipartimento/scuola, esamina in dettaglio i risultati dei questionari. L'analisi dev'essere effettuata sia considerando il corso nel suo complesso sia per ogni insegnamento/modulo, anche tenendo presenti le possibili interazioni fra insegnamenti diversi; in particolare tutti i componenti della commissione paritetica coinvolta devono avere accesso completo ai risultati disaggregati dei questionari. Il risultato dell'analisi dev'essere una sintetica relazione complessiva contenente:

- a. un'identificazione di eventuali insegnamenti/moduli che presentano criticità (di norma gli insegnamenti con delle valutazioni significativamente inferiori a 2.5 o comunque alla media del corso);
- b. un'identificazione di eventuali insegnamenti/moduli con valutazioni particolarmente positive che potrebbero fornire esempi di buone pratiche;
- c. un'identificazioni di eventuali criticità e/o punti di forza del corso nel suo complesso. L'analisi deve tenere conto anche dell'anno di corso in cui si svolge l'insegnamento e in particolare di eventuali correlazioni fra i risultati dei questionari degli insegnamenti del primo anno e i risultati dei test di ingresso.

2. Con modalità decise dalla Commissione paritetica di corso di studio ove presente, o dal presidente di corso di studio altrimenti, sono esaminati gli insegnamenti critici per stabilire le cause della criticità e proporre, ove lo si ritenga opportuno, azioni migliorative. In mancanza della Commissione paritetica di corso di studio, o anche in altri casi se ritenuto utile, il Presidente di corso di studio può costituire dei gruppi di lavoro ad hoc, o eventualmente riferirsi al gruppo di riesame. In ogni caso l'esame di un insegnamento deve coinvolgere pienamente il docente dell'insegnamento/modulo e studenti del corso di studio, e dev'essere un procedimento collaborativo volto a verificare l'effettiva esistenza di criticità e a indicare modi per risolverle ove lo si ritenga opportuno.

3. La relazione sintetica complessiva sul corso di studio e i risultati dell'analisi dei singoli insegnamenti/moduli critici e delle situazioni più generali di criticità che coinvolgono più insegnamenti e al limite il regolamento del corso nel suo complesso con l'indicazione delle eventuali azioni migliorative proposte e delle buone pratiche individuate devono essere portati in consiglio di corso di studio per la discussione e l'approvazione, e poi inseriti nel quadro apposito della SUA-CdS entro la scadenza prevista annualmente dal MIUR.

4. La Commissione paritetica di dipartimento/scuola ha accesso ai risultati disaggregati dei questionari di tutti i corsi di studio del dipartimento/scuola, e riceve e analizza le relazioni preparate dai corsi di studio, incluse le analisi delle situazioni critiche, delle buone pratiche e la descrizione delle eventuali azioni migliorative implementate, e prepara una relazione complessiva annuale di dipartimento/scuola.

5. La Commissione paritetica di dipartimento/scuola deve monitorare nel tempo l'efficacia delle azioni migliorative implementate. Inoltre deve analizzare (per le parti di competenza del dipartimento/scuola e dei consigli di corso di studio relativi) il report annuale dei questionari sulle strutture e sui servizi agli studenti, identificando i punti di forza e le criticità, proponendo eventuali azioni migliorative per risolvere queste ultime.

6. I rapporti di riesame ciclico dei corsi di studio devono contenere l'indicazione delle azioni migliorative proposte e il monitoraggio dei loro effetti nel tempo.

## Modalità di pubblicizzazione dei risultati dei questionari

L'utilità dei questionari di valutazione della didattica è strettamente correlata all'accuratezza e serietà con cui vengono compilati. Per ottenere una compilazione accurata e seria è indispensabile che gli studenti percepiscano che i risultati sono esaminati con attenzione e portano ad azioni migliorative della didattica. Di conseguenza è importante, anche per motivi di trasparenza, rendere pubblici in maniera opportuna sia i risultati dei questionari sia le azioni migliorative messe in atto. Si segnala la rilevanza di rendere pubblici contemporaneamente risultati e azioni migliorative; senza questa contemporaneità l'innescò del circolo virtuoso descritto in premessa diventa difficile se non impossibile.

La seguente proposta, coerente con le linee guida AVA e che si innesta su quanto già viene fatto in Ateneo, mira all'adozione di modalità uniformi di pubblicità, da attuare tramite strumenti informatici messi a disposizione dall'Ateneo ai corsi di studio e graduando il livello di pubblicità a seconda del tipo di dati.

Nel momento in cui i risultati dei questionari diventano disponibili, si procede alla loro pubblicazione con la seguente modalità:

<b>DOCUMENTO</b>	<b>DESTINATARI</b>
<b>1)</b> Risultati disaggregati completi relativi a un dato insegnamento/modulo e docente, inclusi i commenti liberi degli studenti	Docente dell'insegnamento/modulo Presidente corso di Studio Componenti delle commissioni paritetiche di corso di studio/dipartimento/scuola Direttore del dipartimento e Presidente della scuola (se attivata)
<b>2)</b> Risultati disaggregati completi, suddivisi per insegnamento/modulo e docente, esclusi i commenti liberi degli studenti	Consiglio di corso di studio Consiglio di dipartimento (o di scuola in caso di disattivazione delle commissioni paritetiche di dipartimento) Tutti gli studenti iscritti al corso di studio (*)
<b>3)</b> Valori medi del corso di studio per ogni quesito	Pubblico generico
<b>4)</b> Relazione complessiva sui risultati dei questionari	Consiglio di corso di studio Referente AQ del dipartimento Commissioni paritetiche Pubblico generico tramite la SUA-CdS
<b>5)</b> Relazioni sull'analisi dei singoli insegnamenti/moduli considerati con l'indicazione di eventuali azioni migliorative	Consiglio di corso di studio Docente dell'insegnamento/modulo Commissioni paritetiche
<b>6)</b> Sommario delle analisi delle eventuali azioni migliorative individuate per il corso di studio nel suo complesso e per ogni insegnamento/modulo oggetto di analisi	Consiglio di corso di studio Consiglio di dipartimento e di scuola Tutti gli studenti iscritti al corso di studio (*)

(\*) I risultati dei questionari dei singoli insegnamenti/moduli (esclusi i commenti liberi) sono resi visibili a tutti gli studenti del corso di studio solo contemporaneamente alla sintesi delle analisi effettuate e delle eventuali azioni migliorative individuate.

#### Richiami normativi

Dal documento ANVUR del 5 maggio 2017 “Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari – Linee Guida”

([http://www.anvur.it/attachments/article/1039/LG\\_AVA\\_2017\\_05\\_05.pdf](http://www.anvur.it/attachments/article/1039/LG_AVA_2017_05_05.pdf))

- La Commissione paritetica di dipartimento/scuola deve redigere una “relazione articolata per CdS, che prenda in considerazione il complesso dell’offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell’opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS”.

- Il Presidente di corso di studio, “in presenza di insegnamenti distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella Commissione paritetica docenti-studenti (CPDS), provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti.”

Altri riferimenti normativi relativi ai compiti delle Commissioni paritetiche, all’obbligatorietà della somministrazione dei questionari e all’obbligatorietà della pubblicità dei risultati:

L. 24 dicembre 1993, n. 537;

L. 19 ottobre 1999, n. 370;

D. M. 22 settembre 2010 n. 17;

L. 30 dicembre 2010, n. 240;

D.Lgs. 27 gennaio 2012, n. 19;

D. M. 8 agosto 2016, n. 635;

D.M. 12 dicembre 2016, n. 987 (che ha sostituito il DM 30 gennaio 2013, n. 47);

D. M. 8 febbraio 2017, n. 60 (Modifiche ai requisiti di accreditamento ai Corsi universitari).