

Presidio di Qualità

**LINEE GUIDA
PER LA RILEVAZIONE, ELABORAZIONE, GESTIONE E
COMUNICAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLA
DIDATTICA**

A cura del Presidio di Qualità di Ateneo

Approvate: 11 settembre 2024

INDICE

1. Premessa	4
2. Obiettivi	4
3. Attori del processo di rilevazione e loro ruolo	4
3.1. Insegnamento	5
3.2. Corso di Studio	6
3.3. Dipartimento	6
3.4. Ateneo	7
4. Modalità di compilazione del questionario	8
5. Analisi dei risultati della compilazione	9
6. Pubblicizzazione e accesso ai risultati della rilevazione	10
All. 1. Manuale	11

1. Premessa

La centralità dello studente è uno dei principi fondamentali nelle Politiche della Qualità dell'Università per stranieri di Siena e la rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica erogata, sui servizi agli studenti e sul Corso di Studio (CdS), è uno strumento fondamentale nel sistema e nelle procedure di assicurazione della qualità (AQ) della didattica.

La rilevazione annuale dell'opinione degli studenti è obbligatoria (L. 370/1999, art. 1, c.2) e l'utilizzo dei risultati per l'individuazione di eventuali aspetti critici nonché per la proposta di azioni di miglioramento della didattica è parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accreditamento delle sedi e dei corsi di studio universitari.

La responsabilità della progettazione e implementazione del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti, nonché dell'organizzazione e dell'ottimizzazione del processo, è in capo al Presidio della Qualità di Ateneo (PQA).

Destinatari delle Linee Guida, oltre agli organi centrali di AQ, sono gli studenti, i docenti, la Commissione Paritetica, il/la Direttore/Direttrice e il Consiglio di Dipartimento e i/le Coordinatori/Coordinatrici dei CdS.

2. Obiettivi

Le presenti Linee Guida intendono:

- fornire indicazioni per la raccolta, l'analisi e la diffusione dei risultati della rilevazione;
- favorire la compilazione dei questionari di valutazione degli insegnamenti affinché lo/la studente/studentessa possa svolgere un ruolo attivo nel miglioramento della qualità dell'offerta didattica e nel sostenere l'Assicurazione della Qualità dell'offerta Didattica dei CdS dell'Ateneo;
- definire gli attori interessati al processo, il loro ruolo e i reciproci rapporti nel sistema di AQ, fornendo loro indicazioni per l'analisi e l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni;
- adottare modalità condivise a livello di Ateneo per la diffusione dei rapporti statistici che espongono i risultati delle rilevazioni a livello interno ed esterno.

3. Attori del processo di rilevazione e loro ruolo

Gli attori di AQ che intervengono nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sono classificabili in quattro livelli in relazione all'ambito di intervento e di interesse rappresentati:

1. insegnamento;
2. Corso di Studio;
3. Dipartimento;
4. Ateneo.

Studenti, studentesse e docenti sono i principali attori del processo di rilevazione incentrato sul singolo insegnamento. Oltre che a studenti/studentesse e docenti gli esiti della rilevazione sono messi a disposizione di organi e organismi indicati ai punti 1-4 allo scopo di monitorare e revisionare periodicamente i CdS nell'ottica del miglioramento continuo.

3.1. Insegnamento

Studenti/studentesse

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti e le studentesse iscritti a un corso di studio attivo dell'offerta di Ateneo o a un corso singolo, frequentanti e non frequentanti, gli studenti internazionali e gli studenti in mobilità internazionale.

Ciascun studente/studentessa è chiamato a esprimere la propria opinione in modo consapevole, attento e puntuale.

La comunità degli studenti, in quanto destinataria degli esiti delle rilevazioni, deve essere informata delle azioni di miglioramento intraprese a seguito dell'analisi dei dati raccolti.

Docenti

Sono coinvolti nella rilevazione tutti/tutte i/le docenti che hanno un incarico di insegnamento.

I/Le docenti hanno un ruolo diretto nel processo, essendo i primi destinatari dei risultati della rilevazione.

Essi sono chiamati a:

- analizzare i risultati della rilevazione per valutare aspetti positivi, criticità e suggerimenti allo

scopo di apportare eventuali modifiche alla didattica o al programma di insegnamento e adottare le necessarie azioni correttive e migliorative;

- presentare ai propri studenti/studentesse la finalità e l'utilità della compilazione del questionario;
- motivare gli/le studenti/studentesse a prendere parte attiva nel sistema di AQ dell'Ateneo;
- incoraggiare la compilazione del questionario prima della conclusione delle lezioni di ciascun insegnamento, quando le impressioni sono ancora vive nella memoria degli/delle studenti/studentesse, senza aspettare il momento dell'iscrizione all'esame; a tal proposito si consiglia vivamente di riservare qualche minuto durante una delle ultime lezioni per la compilazione del questionario in aula.

3.2. Corso di Studio

Coordinatori/Coordinatrici dei Corsi di Studio

A livello di CdS, il/la Coordinatore/Coordinatrice, coinvolgendo il Gruppo di Riesame, promuove e coordina l'analisi e la discussione dei risultati e la formulazione di proposte migliorative, assicurandone la comunicazione agli studenti. A tal fine è necessario prevedere una o più sedute dedicate alla condivisione e discussione dei risultati dei questionari cui partecipino i rappresentanti degli studenti.

I contenuti emersi, opportunamente verbalizzati, vanno condivisi col Consiglio di Dipartimento e con la Commissione Paritetica.

All'interno della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) è prevista un'apposita sezione dove riportare la sintesi della discussione dei risultati dei questionari.

È necessario che le azioni di miglioramento siano rese note agli studenti.

3.3. Dipartimento

Direttore/Direttrice di Dipartimento

Esamina i risultati della rilevazione dei CdS e li presenta al Consiglio di Dipartimento.

Predisporre le azioni che possono interessare l'assegnazione degli incarichi didattici, le modifiche di ordinamento, l'utilizzo delle infrastrutture, portando le decisioni da sottoporre al Consiglio di

Dipartimento in merito a eventuali azioni correttive o alla diffusione di buone pratiche nei limiti del proprio ambito di competenza.

Nei casi di insegnamenti con risultati non soddisfacenti spetta al/alla Direttore/Direttrice di Dipartimento attivarsi per raccogliere ulteriori elementi, eventualmente anche coinvolgendo i rappresentanti degli studenti, e incontrare i singoli docenti al fine di chiarire le cause dell'insoddisfazione degli studenti e individuare possibili azioni di miglioramento.

3.4. Ateneo

Commissione Paritetica docenti studenti (CPDS)

Analizza gli esiti della rilevazione e i rapporti statistici con i risultati dei questionari e segnala, attraverso i verbali delle proprie riunioni, al/alla Coordinatore/Coordinatrice del CdS e al/alla Direttore/Direttrice del Dipartimento criticità e livelli di insoddisfazione che richiedano attenzione e interventi specifici, coinvolgendo il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità.

Riporta all'interno della propria Relazione annuale una sintesi dei risultati emersi e se i risultati dei questionari siano stati efficacemente analizzati e utilizzati e opportunamente diffusi presso gli studenti.

In particolare, la CPDS può monitorare le azioni individuate dal/dalla Coordinatore/Coordinatrice del CdS e dal/dalla Direttore/Direttrice del Dipartimento per risolvere le criticità, segnalare eventuali criticità non affrontate e suggerire soluzioni mirate sugli aspetti critici.

Nel corso dell'anno accademico la Commissione Paritetica ha facoltà di raccogliere richieste e osservazioni dai docenti e dagli studenti inerenti al processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e alla didattica.

Presidio della Qualità

Sovrintende all'applicazione delle Linee Guida dell'ANVUR con riferimento all'aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti, alle regole e alle tempistiche, agli accessi ai dati da parte degli attori interessati e alla pubblicizzazione e trasparenza dei risultati verso la comunità.

Propone l'adozione di Linee Guida di Ateneo sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati e ne monitora l'applicazione nei CdS dell'Ateneo.

Sulla base delle valutazioni espresse dal Nucleo di Valutazione sul processo, effettua interventi indirizzati al miglioramento continuo della qualità e all'ottimizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti, seguendo le raccomandazioni e gli ambiti di miglioramento segnalati.

Nucleo di Valutazione

Valuta l'efficacia del processo posto in essere dal Presidio della Qualità, tenendo conto anche di quanto riportato dalle Commissioni Paritetiche nella loro Relazione annuale.

Attraverso le proprie audizioni ai CdS analizza e valuta i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti e la loro applicazione per il miglioramento.

Analizza nell'apposita sezione della Relazione annuale, che invia al/alla Rettore/Rettrice, al/alla Direttore/Direttrice Generale e al Presidio della Qualità, gli esiti a livello di CdS ed esprime raccomandazioni e suggerimenti per il miglioramento dell'efficacia sia del processo di rilevazione, sia di quello di analisi e di autovalutazione dei risultati, verificandone annualmente l'applicazione.

4. Modalità di compilazione del questionario

La rilevazione delle opinioni degli/delle studenti/studentesse in merito alla didattica erogata presso l'Università per stranieri di Siena avviene attraverso una procedura di rilevazione on-line (per il questionario, si veda l'allegato 1: **Manuale**). Tale modalità interattiva prevede, per gli/le studenti/studentesse, la possibilità di esprimere la propria opinione sia come frequentanti che come non frequentanti.

La compilazione del questionario è anonima. L'anonimato è garantito registrando esclusivamente le valutazioni espresse, insieme ai principali metadati (corso di studio, materia, anno accademico, docente...), senza alcun riferimento che possa far risalire all'identità della persona che compila il questionario.

I questionari possono essere compilati per gli studenti frequentanti trascorsi almeno i 2/3 delle lezioni; fondamentale è incoraggiare gli studenti a compilare il questionario entro tale termine, quando

l'esperienza didattica è ancora viva nella memoria, senza aspettare il momento dell'iscrizione all'esame.

Il questionario può essere anche compilato durante le due finestre, una per ciascun semestre, denominate "Settimana della valutazione".

Da ottobre 2020 l'Ateneo, su suggerimento della CPDS, e per minimizzare l'effetto di stanchezza e disinteresse verso lo strumento connesso con un eccessivo numero di richieste di compilazione, ha deciso di scorporare le domande sulla soddisfazione per le strutture e i servizi da quelle sulla soddisfazione per la didattica. Vengono, pertanto, forniti, due questionari distinti:

- il primo relativo alla valutazione degli insegnamenti, erogato durante tutto il semestre, ovvero, per chi non l'abbia ancora compilato, al momento dell'iscrizione all'esame;
- il secondo relativo alle strutture di supporto e ai servizi, erogato solo due volte all'anno, in finestre bimestrali al termine dei semestri didattici.

In tal modo lo/la studente/studentessa può esprimere la sua valutazione sulle strutture e sui servizi una sola volta per semestre.

La compilazione del questionario è obbligatoria. Tuttavia, dal novembre 2023, lo/la studente/studentessa può scegliere se compilare integralmente o meno il questionario, rispondendo sì/no alla prima domanda, in cui viene verificata la sua volontà di proseguire nella compilazione. Il diniego alla compilazione integrale del questionario non inibisce in alcun modo lo/la studente/studentessa dall'iscrizione all'esame.

I questionari vengono, pertanto, proposti a tutti/e gli/le studenti/studentesse, a partire dalla conclusione del semestre in cui è previsto il corso, secondo il piano di studio, al momento dell'iscrizione all'esame, a prescindere da quando questa avviene.

Il questionario è compilabile da smartphone, da PC personale o in un'aula attrezzata e la rilevazione richiede indicativamente 15 minuti di tempo per essere svolta.

5. Analisi dei risultati della compilazione

Entro il mese di agosto il Centro Servizi Informatici estrae i risultati dei questionari di valutazione e li invia al Presidio di Qualità che provvede a sua volta a inoltrarli ai/alle Coordinatori/Coordinatrici dei CDS per l'analisi del quadro C2 "Opinioni degli studenti" della SUA CdS in scadenza a settembre, al/alla Coordinatore/Coordinatrice della didattica per la relazione della CPDS e al Nucleo di

valutazione.

I risultati dei questionari per singolo docente vengono inoltre inviati a tutti i docenti a fine novembre per quanto di competenza. I risultati forniti comprendono i dati percentuali delle singole risposte e la lista dei suggerimenti inseriti come testo libero al termine del questionario.

Il/La Coordinatore/Coordinatrice del CdS e il Gruppo di Riesame promuovono e coordinano l'analisi e la discussione dei risultati e la formulazione di proposte migliorative, attraverso la discussione dei risultati all'interno di una o più sedute.

I contenuti emersi vanno condivisi con il Consiglio di Dipartimento e con la CPDS e riportati all'interno della SMA e nell'apposito quadro della scheda SuA CdS.

È necessario che le azioni di miglioramento intraprese in risposta alle criticità emerse siano rese note agli studenti attraverso le riunioni della CPDS e del Consiglio del Dipartimento.

La CPDS analizza i risultati dei questionari di Corso di Studio e segnala, attraverso i verbali delle proprie riunioni, al/alla Coordinatore/Coordinatrice del Corso di Studio, al/alla Direttore/Direttrice del Dipartimento e al Nucleo di valutazione, criticità e livelli di insoddisfazione che richiedano attenzione e interventi specifici.

Nelle discussioni collegiali si raccomanda il massimo rispetto della privacy dei/delle docenti.

6. Pubblicizzazione e accesso ai risultati della rilevazione

I dati relativi alla rilevazione sono disponibili, in maniera anonima e aggregata per corso di studio nelle pagine del sito web di Ateneo dedicate all'AQ, Sezione Didattica, Opinione degli studenti (https://www.unistrasi.it/1/639/2623/Opinioni_degli_studenti.htm).

Per ciascun corso di studio viene pubblicato un report consultabile a partire dal mese di settembre.

I dati dei questionari sono resi disponibili ai diversi attori del sistema di AQ, in base al loro ruolo istituzionale e di stakeholder.

All. 1. Manuale

Il presente manuale ha la funzione di agevolare la compilazione dei questionari di valutazione degli insegnamenti affinché lo studente possa svolgere un ruolo attivo nel miglioramento della qualità dell'offerta didattica.

1. INSEGNAMENTI DA VALUTARE:

Sono oggetto di valutazione gli insegnamenti offerti dall'Ateneo nell'a.a. di riferimento.

I questionari sono compilabili quando:

- Il relativo esame non è stato ancora sostenuto
- La finestra temporale per la compilazione è aperta (vedi punto successivo)

Nel caso in cui, anche una sola delle suddette condizioni non si verifichi, l'icona del questionario (📄) NON sarà attiva. In tal caso lo studente potrà *procedere direttamente alla prenotazione* all'appello d'esame.

Sono esclusi dalla valutazione: Tirocini, Stage, Seminari

2. TEMPI E MODALITÀ DI COMPILAZIONE:

La **finestra temporale per la compilazione** dei questionari degli studenti sarà aperta a seconda del semestre di erogazione dell'insegnamento. Le date saranno comunicate direttamente sul sito ogni anno accademico.

Il questionario potrà essere compilato anche in aula con smartphone, tablet o notebook, con tempistica decisa dal docente e comunque dopo i 2/3 delle lezioni.

Si raccomanda, comunque, di compilare il questionario prima di sostenere l'esame relativo ad un qualsiasi modulo di un corso integrato.

La **finestra temporale per la compilazione** dei questionari dei dottorandi sarà aperta ogni anno dal 1/10 al 31/10. Dovrà essere compilato prima di iscriversi all'esame di passaggio d'anno.

3. RIFERIMENTI PER IL SUPPORTO:

Per problemi legati al mancato funzionamento dei programmi o per informazioni sulla compilazione dei questionari on-line, rivolgersi al centro Servizi Informatici csi@unistraasi.it.

4. ISTRUZIONI OPERATIVE PER COMPILARE IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Per effettuare la compilazione dei questionari di valutazione degli insegnamenti è necessario:

- accedere alla propria area riservata di **segreteria-online**,
- entrare in Questionari > Questionari valutazione attività didattiche,
- dopo aver preso visione delle informazioni di base della procedura on-line (punti “4.a” e “4.b”),
- effettuare la procedura di compilazione on-line (illustrata ed esemplificata nel punto “4.c”).

4.a VISUALIZZAZIONE E SIGNIFICATO DELLE ICONE DI RAPPRESENTAZIONE DEL QUESTIONARIO

I Questionari di valutazione degli insegnamenti sono rappresentati da quattro diverse visualizzazioni:
- **Questionario Assente**: significa che a tale attività didattica non è assegnato nessun questionario (per le premesse dei punti 1 e 2 del presente documento) e che pertanto, non sarà effettuata nessuna attività bloccante sulla prenotazione.

 **Questionario da compilare**: significa che non è stato compilato nessun questionario e che dovrà essere compilato.

 **Questionario parzialmente compilato**: questo messaggio viene visualizzato soltanto nel caso dei Corsi integrati/modularizzati, quando è stato compilato il questionario di almeno un modulo; pertanto, il questionario dovrà essere compilato anche per gli altri moduli dopo aver seguito almeno 2/3 delle lezioni.

 **Questionario compilato**: la compilazione è stata interamente e correttamente effettuata.

4.b PREMESSE UTILI ALLA CORRETTA COMPILAZIONE

Prima di illustrare la procedura, occorre mettere in evidenza che:

- **Il questionario è anonimo e può essere compilato una sola volta.** Successivamente alla conferma, non può più essere modificato.
- **Nel caso di corsi integrati/modularizzati** lo studente iscritto ai CdS dovrà rispondere a un

questionario per ciascun modulo.

- **Nel caso di attività didattiche con partizionamenti** (ad esempio un insegnamento tenuto da due docenti che si sono distribuiti gli studenti dello stesso corso) lo studente iscritto ai CdS **dovrà** compilare soltanto il questionario associato al docente con cui verrà sostenuto l'esame.
- **Nel caso di corsi integrati/modularizzati con partizionamenti sui moduli**, lo studente iscritto al CdS dovrà compilare un questionario per ciascun modulo da conseguire, facendo attenzione a scegliere quello associato al docente con cui verrà sostenuto l'esame (per ulteriori chiarimenti si rimanda alla figura 4c.1 con successive spiegazioni).

4.c PROCEDURA DI COMPILAZIONE

All'interno della funzione "**questionari valutazione attività didattiche**", le attività didattiche sono visualizzate come di seguito:

Elenco delle attività didattiche da valutare

Anno di corso	Attività Didattiche	Stato	Q.Val.
+ 1	ANT_CUL_AR - ANTROPOLOGIA CULTURALE DEI PAESI ARABI		
+ 1	LIN_ARABA1 - LINGUA E LETTERATURA ARABA 1		
+ 1	LIN_GIAP1 - LINGUA E LETTERATURA DEL GIAPPONE 1		

Per iniziare la procedura di visualizzazione e compilazione del questionario, **clickare nell'icona relativa al questionario**  a fianco dell'attività didattica che si intende valutare. Se l'insegnamento è un corso integrato (quindi composto da più moduli) oppure se vi sono dei partizionamenti apparirà una maschera dove saranno presenti tutti i moduli o le partizioni con a fianco l'icona del relativo questionario (vedi fig. 4c.1).

Figura 4c.1

Attenzione: in Figura 4c.1, viene rappresentato un caso complesso in cui l'esame è composto da due moduli che a loro volta sono ripartiti fra il prof.ssa Vienna e la dott.ssa Morishita.

Per compilare i questionari di propria pertinenza occorre semplicemente **clickare nella relativa icona.** 

Figura 4 c.2

Pagina riassuntiva con i questionari compilati o compilabili.

Riassunto questionari

Compilazioni del questionario "Questionario AVA ANVUR - Scheda 1 e 3 - Allegato IX (V.2020)"

Il questionario "Questionario AVA ANVUR - Scheda 1 e 3 - Allegato IX (V.2020)" è anonimo ed è compilabile per un massimo di 1 volta

 Non sono presenti compilazioni pregresse.

Inizia una nuova compilazione

Per scegliere una risposta è sufficiente selezionarla.

Continuare la compilazione utilizzando i pulsanti presenti nella sottostante legenda.

LEGENDA

Indietro	Permette di tornare indietro di una pagina. Nel caso in cui sia la prima ritorna al riepilogo o alla pagina di partenza del questionario.
Annulla	Annulla tutte le modifiche fatte nella pagina, riportandola allo stato iniziale.
Avanti	Permette di passare alla pagina successiva. Nel caso sia l' ultima passa al riepilogo o alla pagina di partenza

Alla conclusione del questionario apparirà la seguente schermata:

Riepilogo Questionario AVA ANVUR - Scheda 1 e 3 - Allegato IX (V.2020)

 Il questionario non è ricompilabile. Per concluderlo premere il pulsante

 Il questionario non è stato **CONFERMATO**.

 Tutte le domande del questionario sono complete.

Conferma

 Stampa

Per Confermare e concludere la procedura,

clickare il  in basso a

Apparirà la seguente schermata di conferma con sottostante il riepilogo delle risposte:

Riassunto questionari

Compilazioni del questionario "Questionario AVA ANVUR - Scheda 1 e 3 - Allegato IX (V.2020)"

Il questionario "Questionario AVA ANVUR - Scheda 1 e 3 - Allegato IX (V.2020)" è anonimo ed è compilabile per un massimo di 1 volta

N.compilazione	Stato	AA di compilazione	Data inizio compilazione	Data conferma
1		2023	21/08/2023 08:41:42	21/08/2023 08:43:57

Legenda

 = Confermato  = Non confermato  = Non accessibile

Indietro

Utilizzando il  **pulsante**

Indietro si può tornare in “Elenco delle attività didattiche da valutare”, verificare se l’icona Questionario è diventata verde () e verificare se la procedura è stata correttamente completata.

Se invece l’icona Questionario è diventata gialla , significa che si dovrà procedere alla compilazione di ulteriori questionari relativi agli altri moduli della stessa attività didattica.