



ALLEGATO 3

TAVOLO TECNICO QUESTIONARI DI VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA UNIVR

Presidio per l'assicurazione della qualità UNIVR

In base al modello di AQ UNIVR i tavoli tecnici coordinati dal PdQ per questioni di particolare criticità relative al processo AQ didattica variano nel tempo, a seconda della criticità rilevata nell'attuazione del processo. Per il 2014 sono due i tavoli tecnici attivati:

- **Tavolo tecnico questionari di valutazione della didattica UNIVR**

(Direzione didattica, U.O. Offerta Formativa, Direzione Informatica, Rappresentanti studenti, Delegato didattica)

- **Tavolo tecnico stage e tirocini**

(Direzione didattica, U.O. Orientamento al Lavoro, Direzione informatica, Delegato all'Orientamento e alle strategie occupazionali, Delegato al Diritto allo studio e alle politiche per gli studenti)

I tavoli tecnici producono una relazione per Rettore e DG contenente la proposta di soluzione della criticità di processo.

In base al programma di lavoro del PdQ in materia di analisi dell'opinione di studenti attualmente in uso presso UNIVR (Allegato 1 di 2 pagine) in data 14 marzo 2014 è stato convocato il tavolo tecnico questionari e valutazione UNIVR.

Al tavolo tecnico hanno partecipato:

- Laura Calafà (Presidente Presidio per l'Assicurazione della Qualità)
- Alessandra Tomaselli (Delegata del Rettore alla didattica)
- Maria Rita Bertoldi (Docente Referente Area Medica nel PdQ)
- Francesca Simeoni (Docente Referente Area Economico-Giuridica nel PdQ)
- Arnaldo Soldani (Docente Referente Area Umanistica nel PdQ)
- Giuseppe Tacconi (Docente Componente del NdV)
- Marco Rucci (Direttore Direzione Didattica e Servizi agli Studenti)
- Giovanni Fiorini (Responsabile Area Scienze Umanistiche, Direzione Didattica e Servizi agli Studenti)
- Michele Bianco (Direttore Direzione Informatica)
- Silvano Pasquali (Responsabile Area Sviluppo, Direzione Informatica)
- Maria Ferrazin (Responsabile Ufficio Statistica)
- Maria Letizia De Battisti (Responsabile Area Scienze della Vita e della Salute, Direzione Didattica e Servizi agli Studenti)
- Stefano Fedeli (Responsabile Area Contabilità, Finanza e Sistemi di Controllo)
- Antonella Arvedi (Responsabile Ufficio Sistemi di Reporting e DWH)
- Matteo De Carli (Studente Componente del CdA)
- Eddy Andreis (Studente)
- Laura Mion, Annalisa Rebonato, Ginetta Magno (Ufficio Valutazione e Qualità)

Sono stati forniti i seguenti materiali per la discussione:

- Delibere SA 12/11/13 (applicazione nuovi questionari AVA), SA 26/01/2010 (introduzione del sistema on-line)
 - Documento ANVUR 6/11/2013 (Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013/14)
 - Testi dei questionari (studenti Frequentanti, studenti Non frequentanti, Docenti, Matricole, Dottorandi)
 - Reportistiche generate dei questionari
 - Riepilogo osservazioni riesami, relazioni CP e esiti valutazioni del NdV degli ultimi 2-3 anni.
- Sintesi convegno ANVUR su questionari dell'11/07/13 a Padova

Sintesi della discussione:

QUESTIONARI STUDENTI:

La Prof.ssa Calafà chiarisce che dall'a.a. 2014/15 l'Ateneo passerà al sistema di ESSE3 di CINECA che comporterà la dismissione del Sistema di web integrato DBERW attualmente in uso per i questionari agli studenti; questo cambiamento costituisce anche l'occasione per avviare un confronto su diversi livelli: sui **contenuti dei questionari** (testi), sui **tempi e modalità di somministrazione** e sugli **strumenti da individuare per creare un dialogo continuo tra l'organizzazione didattica e il sistema di valutazione**.

Il dott. Bianco espone i **VANTAGGI** dello strumento informatico di CINECA per la gestione dei questionari della didattica (studenti e docenti), sia nel momento della somministrazione sia dell'elaborazione dei risultati (report):

- 1) aderenza alle domande previste da ANVUR (standard), senza previsione di ulteriori domande, e collegamento con il sistema di gestione delle carriere degli studenti e con il momento dell'iscrizione agli esami;
- 2) fornitura della reportistica dei risultati fornita da CINECA attraverso la piattaforma PENTAHO di DWH, che renderà possibile la generazione automatica della reportistica per ogni docente e in base al rispettivo ruolo (Direttore di Dipartimento, Presidente di Collegio Didattico, Coordinatore di insegnamento)

Uno **SVANTAGGIO** dell'utilizzo dello strumento ESSE3 risulta essere l'impossibilità di modificare il testo del questionario, salvo la perdita del supporto informatico di CINECA; si perderebbero, così, domande su ambiti utili per attualmente (come ad esempio la domanda sull'e-learning, ma soprattutto il campo aperto finale in cui lo studente esprime osservazioni e suggerimenti sull'insegnamento). La richiesta a CINECA pianificare politiche sulla didattica che l'Ateneo di Verona ha introdotto nel questionario che somministra di integrare il questionario con ulteriori domande avrebbe un costo eccessivo per l'Ateneo.

Inoltre, ad oggi, sono state evidenziate dagli studenti una serie di criticità:

- **La tempistica di somministrazione dei questionari**, in base alla disposizioni ANVUR prevede che le compilazioni avvengano a partire dai 2/3 delle lezioni, ma in realtà gli studenti lo compilano in prossimità dell'iscrizione all'esame, perdendo quindi – per i frequentanti – il collegamento con l'effettiva esperienza maturata in aula. Per questo la Prof.ssa Calafà propone la predisposizione di un'applicazione (APP), scaricabile dagli smartphone, del questionario studenti frequentanti che gli studenti compilerebbero in tempo reale in aula su indicazione del docente. A fronte di tale proposta emerge il limite reale che non tutti gli studenti siano dotati di tale tipologia di telefono cellulare.
- **Corsi erogati in moduli**, l'organizzazione in moduli di insegnamenti, erogati in particolare in alcune aree didattiche, comporta ulteriori elementi di criticità:
 - ➔ eccessiva frammentazione degli insegnamenti che, nel caso dell'area medica si dimostra indispensabile per poter gestire tutte le particolarità di ciascun insegnamento mentre, in altre aree potrebbe essere superata o limitata. Per questo, si potrebbe prevedere un limite alla frammentazione in moduli degli insegnamenti nel momento della futura programmazione dell'offerta formativa.
 - ➔ problematiche di tipo interno all'organizzazione dei Corsi tra docenti che erogano i singoli moduli, in particolare attualmente gli esiti dei questionari degli insegnamenti suddivisi in moduli sono visibili solo dal docente coordinatore dell'insegnamento con l'obbligo di condividere con i docenti che hanno erogato la didattica negli altri moduli e discuterne i risultati.

- **Tempi di visualizzazione dei risultati dei questionari**, emerge che il periodo a disposizione dei docenti per consultare i risultati è troppo breve. Attualmente la visualizzazione è aperta nel periodo in cui non ci sono le sessioni di esame. Il tempo limitato di visualizzazione, in particolare, si acuirebbe nel periodo estivo quando, per le caratteristiche del periodo, i docenti non sempre hanno la possibilità di collegarsi alla propria pagina di DBERW. Viene proposto, quindi, di allungare il periodo di visualizzazione almeno nel periodo estivo.
- **Comunicazione scarsa dello strumento**, evidenziata, in particolare, dagli studenti i quali sostengono che vi è una diffusa percezione di:
 - ➔ **Non anonimato delle risposte**, pur in presenza di chiari avvisi in tal senso su più pagine web dedicate al questionario oltre che sulla pagina di accesso al questionario;
 - ➔ **Scarsa informazione sull'utilità dei questionari**, che gli studenti avvertono come un inutile adempimento, affrontato con superficialità e fastidio, che si riflette in risposte spesso non attendibili che distorcono inevitabilmente il risultato. Spesso, infatti, gli studenti lamentano la non assunzione di provvedimenti nei confronti di docenti che erogano insegnamenti sui quali da anni vengono espresse valutazioni negative. A riguardo, viene proposto di investire in risorse umane con contratti ad hoc (es.: tutor, 150 ore, etc.) che potrebbero, in prossimità dell'apertura delle compilazioni, presentare in aula lo strumento evidenziandone con chiarezza gli scopi e gli aspetti operativi;
Inoltre, il dott. Bianco esprime la necessità di individuare un sistema per scartare i questionari chiaramente alterati da risposte incoerenti e falsate in modo da ottenere il risultato più attendibile possibile.
 - ➔ **Scarsa attrattività dello strumento**, ritenuto poco accattivante per poter catturare l'attenzione degli studenti. Per questo si propone un diverso layout delle pagine web (attuali) di riferimento ed un piano di comunicazione dello strumento in linea con le modalità e i canali di pubblicità attuali; il dott. Pasquali specifica, però, che con l'utilizzo dello strumento ESSE3, il layout dei questionari sarà differente e graficamente migliorato.
 - ➔ **Mancata diffusione dei dati**, per i quali è caduta dall'a.a. 2012/13 l'obbligatorietà della pubblicazione sulle pagine web di Ateneo. Lo studente propone di superare la non obbligatorietà a favore di una scelta libera, adottata dall'Ateneo, di trasparenza dei dati da inserire nella pagina web di ogni insegnamento oppure, in forma aggregata per Dipartimento, nella home page di ogni Dipartimento;
 - ➔ **Valutazione dei tirocini**, che ora sono esclusi dalla valutazione (sia dalle domande di ANVUR sia in quelle integrate dall'Ateneo); tale valutazione riveste un'importanza fondamentale in particolare per l'Area di Medicina e Chirurgia.
 - ➔ **Valutazione degli insegnamenti erogati in e-learning**, lo studente evidenzia talvolta un'anomalia nella gestione dello strumento nei casi in cui qualche docente, il cui insegnamento compare erogato in tale modalità, utilizza tale piattaforma esclusivamente per caricare materiale didattico e non per tenere realmente le lezioni in tale forma. Ne consegue l'impossibilità di valutare l'insegnamento per lo studente e la conseguente inattendibilità delle risposte del questionario;

QUESTIONARI DOCENTI:

Il Questionario docenti è stato introdotto e reso obbligatorio dall'a.a. 2013/14 da ANVUR che ne ha predisposto il testo. L'Ateneo di Verona, con mail inviata il 20 dicembre 2013, ha invitato i docenti titolari dell'insegnamento a compilarlo in forma facoltativa per l'anno

accademico attuale (a.a. 2013/14). Ad oggi (14/03/2014) il 35% di docenti hanno compilato il questionario con una copertura del 32%.

Al fine di sensibilizzare alla compilazione di tale questionario, viene proposto di investire i Collegi Didattici e i Consigli di Dipartimento nella diffusione dello strumento e nell'incentivazione a compilarlo, chiarendone l'utilità e gli scopi.

ALTRI QUESTIONARI:

L'introduzione dei questionari ANVUR, se da un lato costituisce un utile strumento di monitoraggio dell'efficacia della didattica dall'altra rischia di caricare eccessivamente di questionari lo studente, in particolare se a questi si aggiungono altre tipologie di questionari che da anni vengono somministrati nelle diverse fasi della carriera dello studente:

Questionario Matricole

Somministrato agli studenti nella fase di pre-immatricolazione indaga sia su aspetti, quali le preferenze nell'immatricolazione rispetto all'offerta didattica, i servizi di orientamento e le prospettive di studio.

Al termine dell'indagine, curata dall'U.O. Statistica della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, viene redatta una relazione dal Nucleo di Valutazione di Ateneo. Fino ad ora i risultati emersi da tale indagine non sono mai stati discussi formalmente dagli Organi di Ateneo, a più livelli, e da tempo, il Nucleo di Valutazione, si è interrogato sull'utilizzo di tali risultati;

Questionario Dottorandi

L'Ateneo di Verona ha scelto in via facoltativa di somministrarlo ai Dottorandi iscritti al 3° anno del ciclo di Dottorato. Per l'anno 2013 la rilevazione è arrivata ad una copertura del 58%. Anche in questo caso ci si interroga se persistere a somministrare questo strumento di indagine.

In data 23 giugno 2014 il dott. Fedeli ha partecipato all'incontro del Consiglio degli studenti al fine di approfondire le segnalazioni degli stessi, presentando le proposte del PdQ.

Il Dott. Fedeli, in particolare, ha ricordato le modalità con cui i docenti, in base al loro ruolo istituzionale, accedono ai risultati; è stato altresì ricordata l'importanza del ruolo degli studenti nelle Commissioni Paritetiche docenti-studenti. Le sollecitazioni degli studenti risultano indirizzate alla valorizzazione dell'accesso ai dati e alla trasparenza delle valutazioni effettuate.

Gli studenti chiedono se vi sia la possibilità di evitare compilazioni opportunistiche finalizzate a garantirsi migliori posizioni nelle graduatorie agli esami. A tal fine chiedono di verificare se sia possibile prenotare il numero in graduatoria al momento dell'iscrizione all'esame e solo dopo ricorrere alla compilazione del questionario. In questo modo lo studente ha più tempo per compilare il questionario senza la fretta di chiuderlo solo per avere un posto migliore in graduatoria.

Gli studenti, inoltre, chiedono di compilare un questionario di valutazione degli esami effettuati nell'anno precedente.

A seguito degli incontri effettuati e del lavoro istruttorio svoltosi nei mesi di aprile, maggio e giugno, il PdQ elabora la proposta che segue:

- mantenimento del questionario matricole e relativo monitoraggio;
- mantenimento del questionario dottorandi e relativo monitoraggio, da adattare al nuovo sistema di accreditamento e valutazione dei dottorati;

- mantenimento del questionario docenti in via sperimentale fino a settembre con verifica dei risultati al primo anno di applicazione (al 26 giugno 2014, 284 Docenti hanno compilato 453 questionari); il questionario, per momento, non passerà al sistema ESSE3; la verifica andrà fatta dopo un anno dall'avvio della somministrazione;
- manifesta il bisogno - segnalato in più sedi istituzionali - di monitorare i corsi post-laurea offerti dall'Ateneo, ivi comprese le scuole di specialità attive e le attività didattiche riconducibili ai PAS e ai TFA con strumenti omogenei e validati.

Il Presidio registra, in particolare, l'esistenza di altri questionari somministrati agli studenti con strumenti e finalità diverse.

Ci si riferisce a:

- al questionario GOOD PRACTICES: il questionario viene somministrato in forma obbligatoria nella sessione di iscrizione appelli di maggio e coinvolge studenti, docenti e TA. La somministrazione è conforme al D. Lgs. 150/09 cd. Riforma Brunetta. In particolari, si richiedono notizie sui servizi erogati dall'ateneo; i risultati, poi, rientrando in un progetto nazionale, vengono confrontati con quelli di altri atenei. Si tratta di una rilevazione una tantum che rimane aperta circa 30 giorni (nel periodo maggio-giugno). L'impostazione e la filosofia del modello rientrano principalmente nelle attività di controllo di gestione dell'ateneo in termini di efficienza ed efficacia (U.O. Controllo di gestione, dott. Stefano Fedeli, Responsabile, e dott.ssa Elisabetta Fantoni).
Link: <http://www.univr.it/main?ent=catdoc&id=102&uo=54>

- al questionario/corso sulla SICUREZZA: somministrato una tantum, <http://www.univr.it/main?ent=catdoc&id=4306&idDest=7&serv=400> da parte del Servizio di protezione e Prevenzione dell'Ateneo;
- al questionario studenti 150 ore, Responsabile U.O. Processi Amministrativi del Diritto allo studio, Direzione didattica, dott. Rodolfo Valentino.

Il Presidio, preso atto che le diverse finalità cui rispondono le rilevazioni, esclude l'omogeneizzazione dei relativi strumenti; auspica, comunque, che i dati raccolti e/o comunque gli esiti della rilevazione effettuata dagli Uffici competenti sia resa disponibile al fine della costruzione di un'unica pagina di Ateneo dedicata alla valutazione degli studenti per garantire l'informazione più ampia e completa (v. *infra*).

Con riguardo al **questionario di valutazione degli studenti per la didattica**,

- a) preso atto della delibera del Sa del 12/11/13, primo adeguamento al sistema AVA-Anvur,
- b) considerato il passaggio al sistema ESSE3, al fine di definire le modalità migliori per transitare a regime dal 1° ottobre 2014,

Il Presidio per l'a.a. 14/15, al fine di garantire l'adeguamento al sistema di AQ UNIVR suggerisce:

- 1) l'allineamento completo al questionario ANVUR-CINECA senza correttivi per favorire l'elaborazione dei dati in conformità alle regole nazionali e per garantire la funzionalità di ESSE3;
- 2) la compilazione del questionario per ogni corso o modulo di almeno 6 CFU in conformità alle disposizioni Anvur;
- 3) l'allineamento al questionario Anvur comporta la perdita di due domande specifiche esistenti nella sola versione veronese del questionario: una domanda sull'e-learning e la domanda a scelta. Con riguardo alla domanda a scelta che verrà esclusa dal questionario, per il suo

rilevante valore in termini di miglioramento della didattica, si propone che venga trasformata in un'autonoma rilevazione dello studente che, mediante un'applicazione riservata a chi è in possesso delle credenziali GIA, verrà letta solo dal docente titolare del corso e del modulo senza controllo gerarchico (presidente di Collegio, Direttore di Dipartimento), finalizzato a favorire le riflessioni del docente sulla didattica prestata; ogni 6 mesi, saranno raccolte le sollecitazioni degli studenti al fine di favorire una riflessione interna del corso e per verificare/sollecitare i docenti ad elaborare una riflessione specifica sul punto.

- 4) La costruzione di una pagina dedicata agli studenti nell'ambito dell'AQ/Presidio da costruire a partire dall'autunno, nella quale far confluire i contenuti della CARTA DEI SERVIZI DEGLI STUDENTI.

In termini più generali, il Presidio auspica lo sviluppo non burocratico e meramente formale della CARTA DEI SERVIZI DEGLI STUDENTI e la pubblicazione dei risultati dei questionari per singolo corso di studio sul sito dell'Ateneo e, nel rispetto delle normative vigenti, anche la pubblicazione degli esiti delle rilevazioni del singolo insegnamento, anche su base pluriennale.

In particolare, con riguardo alla normativa sulla privacy, non si pongono problemi per la pubblicazione dei risultati dell'intero Corso di studio e per i questionari relativi agli esiti dell'esame.

Per garantire il rispetto della privacy e la valorizzazione degli obiettivi fondamentali di assicurazione di qualità dei CdS dell'Ateneo, si propone un adeguato bilanciamento tra il principio di trasparenza dei risultati conseguiti dai singoli insegnamenti mediante

- la pubblicazione del solo dato relativo alla soddisfazione del corso su base almeno biennale;
- la presentazione della proposta in Senato accademico con precisazione in delibera delle finalità di interesse generale che la scelta è tesa a soddisfare e utilizzo consequenziale del consenso informato ai docenti con spiegazione delle precise modalità di eventuale rifiuto del singolo rispetto alla pubblicazione dei risultati;
- i dati pubblicati sul sito del CdS saranno accompagnati da una chiave per accedere alla lettura: solo chi è in possesso delle credenziali GIA è ammesso (gli studenti e il personale in generale, docenti compresi).