

# *Insegnare ad Insegnare*

La rilevazione dell'opinione degli studenti  
come parte integrante del Sistema di  
Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo

Roberta Moruzzo  
Maria Elisa Carboni

Pisa, 19.04.2023

# *Cos'è il Sistema di AQ?*

Il **Sistema di gestione per la qualità** è la modalità con cui un'organizzazione (che produce beni o fornisce servizi)

- ✓ definisce, gestisce e controlla le proprie risorse e attività
- ✓ al fine di individuare e soddisfare esigenze e aspettative dei clienti, fornendo loro un bene o un servizio rispondente ai requisiti fissati e
- ✓ nel contempo impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni e quindi la propria capacità di soddisfare il cliente.

Il **Sistema di Assicurazione della Qualità** è quella parte del sistema di gestione per la qualità focalizzata a soddisfare i requisiti per la qualità.

# *I requisiti per l'AQ*

Sono i requisiti che dimostrano la presenza di un Sistema di AQ di un'organizzazione.

I requisiti per l'AQ nell'Università prevedono:

- Presenza documentata delle attività di AQ per la Sede e per il Corso di Studio. Ciascuna Sede e ciascun Corso di Studio devono dimostrare la presenza del Sistema di AQ
- Presenza di un Presidio della Qualità di Ateneo. In ogni Ateneo, e ai fini dell'AQ dei Corsi di Studio e della ricerca dipartimentale, dovrà essere presente un Presidio della Qualità - o una struttura con le stesse finalità – la cui complessità organizzativa sarà valutata sulla base della complessità dell'Ateneo
- **Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati.** Per ogni Corso di Studio dovranno essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e sui servizi
- Compilazione della Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio. Ogni Corso di Studio dovrà debitamente compilare la SUA-CdS entro i termini stabiliti
- Compilazione della Scheda di Monitoraggio annuale (SMA) e Redazione del Rapporto di Riesame Ciclico (RRC). Ogni Corso di Studio dovrà redigere e deliberare annualmente la SMA entro i termini stabiliti e compilare il RRC almeno ogni cinque anni.

# Quando nasce il Sistema di AQ nell'Università

- Sin dai primi anni 2000, l'Università ha partecipato alle iniziative di valutazione dei corsi di studio del progetto pilota nazionale CampusOne promosso dalla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (CRUI)
- A partire da questa esperienza, l'Università ha adottato gradualmente un sistema di **Assicurazione della Qualità** basato sulle Linee guida europee ESG 2015 (*Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*) dell'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education)
- Le ESG definiscono gli orientamenti generali per lo sviluppo di dell'AQ interna ed esterna per l'insegnamento nello spazio europeo dell'istruzione superiore.

# *L'AQ nell'Università*

- In Italia, il Sistema di AQ dell'Università italiana è chiamato **AVA** (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento)
- È operativo dal 2013 ed è stato introdotto dalla Legge 240/2010 e dal Decreto Legislativo 19/2012.
- Il Ministero ha incaricato l'Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) di elaborare **criteri di valutazione, metodologie e procedure** nel pieno rispetto delle ESG 2015.
- Attualmente è operativo AVA3

# *La rilevazione dell'opinione degli studenti*

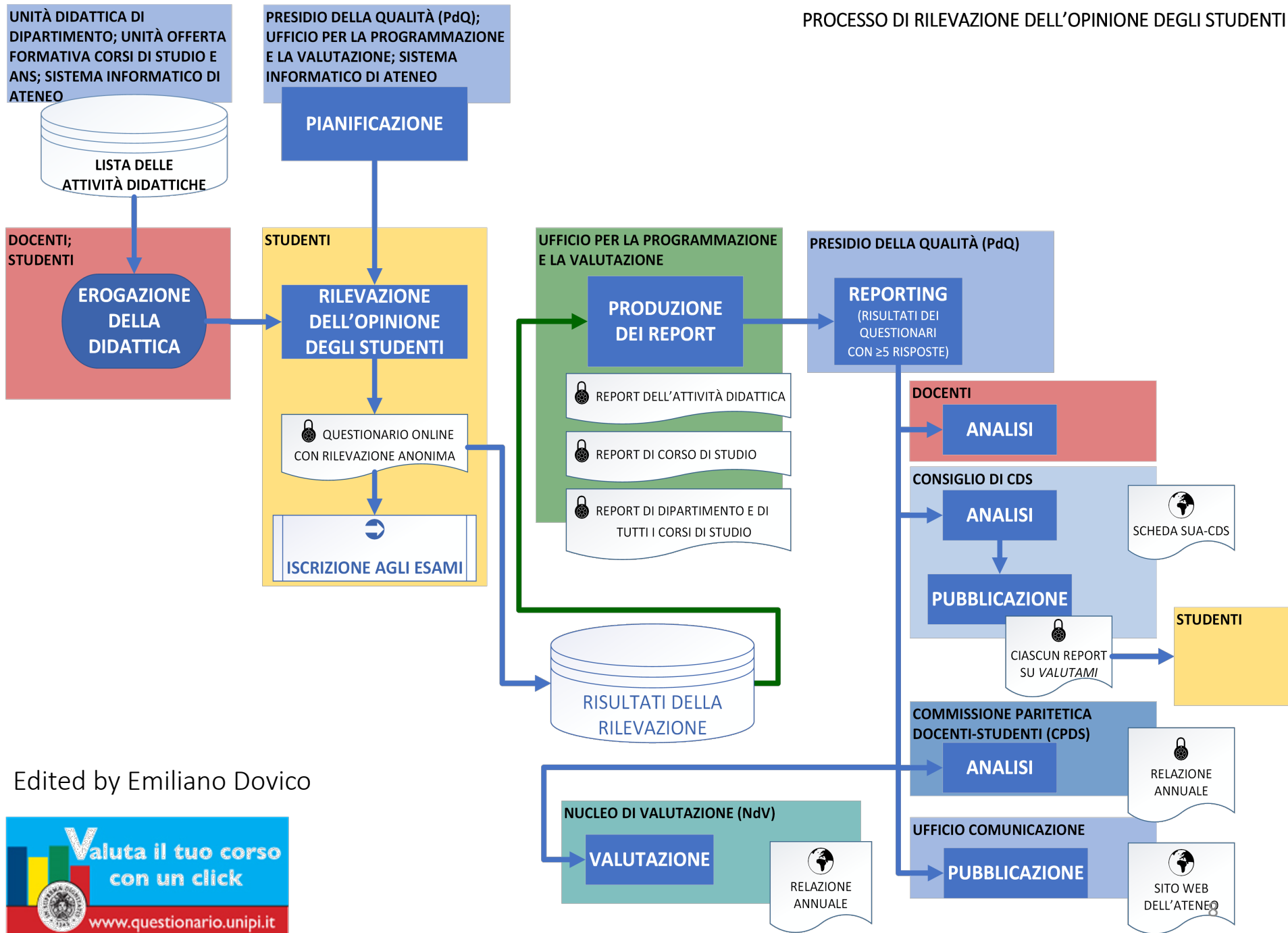
- Attraverso la compilazione del questionario gli studenti contribuiscono al miglioramento continuo degli insegnamenti e del corso di studio nel suo complesso. La loro partecipazione attiva è essenziale e dovrebbe essere rafforzata condividendo i risultati e le azioni di miglioramento adottate sulla base dell'analisi dei risultati della rilevazione.
- La rilevazione dell'opinione degli studenti è stata introdotta dalla Legge 370/1999. In UNIPI, a partire dall'a.a. 2014/15 viene effettuata in modalità online attraverso una serie di questionari che rispondono alle linee guida del Sistema AVA.

# *La rilevazione dell'opinione degli studenti*

Le Linee Guida Europee (ESG), *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*, soprattutto nella versione più recente (Yerevan 2015), sottolineano

- la rilevanza della *student voice* nei processi valutativi e
- il coinvolgimento degli studenti nei processi di *information management* delle Università, di monitoraggio e di revisione periodica dei Corsi di Studio.

(rif. ESG 2015, pp. 8, 14).



Edited by Emiliano Dovico





# *Il questionario*

- Il questionario è anonimo.
- Il questionario è obbligatorio. Non è possibile registrarsi a sostenere un esame senza aver compilato il questionario.
- Ai fini della rilevazione gli studenti sono suddivisi in due categorie:
  - Studenti frequentanti (quelli che frequentano più del 50% delle lezioni dell'insegnamento nell'a.a. corrente)
  - Studenti non frequentanti (quelli che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni nell'a.a. corrente, oppure hanno frequentato l'insegnamento in anni accademici precedenti oppure non l'hanno mai frequentato).
- C'è un questionario per insegnamento/modulo.

# *Il questionario*

É compito del Presidio della Qualità (PdQ) gestire il processo di raccolta ed elaborazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti. Al Nucleo di Valutazione (NdV) è lasciata la valutazione complessiva, finale, dei risultati.

Il processo di gestione della valutazione della didattica è ciclico, con ciclicità pari all'anno accademico;

INPUT: elenco di tutte le attività didattiche offerte in un dato anno accademico; l'opinione degli studenti non viene pertanto espressa solo su un campione ma su tutte quelle attivate.

OUTPUT: reportistica sull'analisi dell'opinione espressa dagli studenti. Non sono considerate statisticamente significative valutazioni derivate da meno di 5 opinioni validamente espresse.

# *Il questionario*

Ciascuno studente esprime - in forma anonima - un'opinione sulle attività didattiche svolte per conseguire il proprio titolo di studio.

Gli studenti sono chiamati ad esprimere un'opinione anche su

- organizzazione della didattica (p.e. orario delle lezioni, carico didattico degli insegnamenti)
- strutture logistiche (aule, laboratori, aule studio)
- infrastrutture informatiche
- servizi offerti (orientamento, tutorato, biblioteca).

Per quei dipartimenti che lo prevedono viene rilevata anche l'opinione degli studenti sui tirocini.

# *Il questionario*

- La rilevazione è fatta mediante questionario compilato esclusivamente in modalità on line - collegandosi all'indirizzo <https://esami.unipi.it> - attraverso un sistema informatico progettato dall'Ateneo.
- L'accesso al questionario di valutazione avviene mediante credenziali di ateneo assegnate agli studenti per usufruire anche di tutti i servizi online.
- L'anonimato della valutazione è assolutamente garantito perché il sistema è realizzato in modo da evitare qualunque collegamento tra la fase di autenticazione e quella di valutazione.
- Le domande che compongono il questionario, la scala dei valori delle risposte, così come il metodo di somministrazione rispecchia le indicazioni date a livello nazionale dall'ANVUR; i dipartimenti possono aggiungere solo - al massimo - 3 domande per valutare alcune peculiarità.

# *Il questionario*

## Tempistiche

- La raccolta delle opinioni degli studenti su un'attività didattica è possibile a partire dai due terzi del suo svolgimento; ogni anno, la rilevazione per il primo semestre inizia il 15 novembre e per il secondo semestre, il 15 aprile. La compilazione del questionario diventa però obbligatoria nel momento in cui lo studente deve formalizzare la propria iscrizione per partecipare al primo appello per sostenerne la prova d'esame.
- Una prima analisi dei risultati delle valutazioni espresse sul primo semestre viene fatta tra metà marzo e metà aprile; una seconda analisi viene fatta a fine luglio: in questo caso sono coinvolte le valutazioni del primo e del secondo semestre.
- Una nuova estrazione ed analisi dei dati delle valutazioni viene fatta a metà ottobre.

# *Il questionario*

## **Analisi dei risultati**

- L'analisi dei risultati, la produzione e la messa a disposizione della reportistica viene curata dall'Ufficio per la Programmazione e la Valutazione.
- L'accesso ai report che vengono prodotti dall'analisi dei risultati avviene tramite le credenziali di ateneo e ciascun docente/direttore/presidente è abilitato a consultare esclusivamente i risultati dei questionari di propria competenza.
- Il NdV analizza complessivamente le valutazioni espresse dagli studenti in un intero anno accademico e sulla base di queste redige la relazione annuale da trasmettere entro il 30 aprile al MUR e all'ANVUR.
- Sede principale in cui dovrà essere svolta un'analisi accurata dei risultati della valutazione annuale della didattica è la Commissione Paritetica Docenti-Studenti che a livello di Dipartimento/Scuola interdipartimentale dovrà far confluire l'analisi nella relazione annuale da consegnarsi entro il 31 dicembre di ogni anno al MUR e all'ANVUR.

## *I risultati della rilevazione*

I dati raccolti attraverso la rilevazione vengono elaborati e resi disponibili attraverso report dedicati:

- **Report per il singolo docente:** valutazioni aggregate per singolo insegnamento
- **Report per il Presidente di Corso di Studio:** valutazioni aggregate per Corso di Studio e valutazioni aggregate per singolo insegnamento
- **Report per il Direttore di Dipartimento:** valutazioni aggregate per per Dipartimento, valutazioni aggregate per Corso di Studio e valutazioni aggregate per singolo insegnamento

# Esempio di questionario di valutazione





- Home
- Esami
- Valutazione
- Aula virtuale
- Sessioni di laurea
- Programmi
- Supporto
- Docenti ed operatori

Home / Valutazione / Valuta un corso

123456 KINZICA DE' SISMONDI

Valuta un corso

AA 2022/23  
Insegnamento ISTITUZIONI DI MATEMATICA E STATISTICA  
Docente GALILEO GALILEI  
Codice 589GG  
CFU 12

Modulo	Docente	CFU
ANALISI MATEMATICA	GALILEO GALILEI	6

Compila il questionario



**2022-23 Fisica**

Valutazione dell'attività didattica del Dipartimento di Fisica

Stai valutando il modulo **ANALISI MATEMATICA** del docente **GALILEO GALILEI**

Italiano ▾

Caro Studente, il questionario on-line sulla didattica è obbligatorio per ogni insegnamento ai fini dell'iscrizione al relativo esame.

Ti raccomandiamo di esprimere liberamente la tua opinione in maniera obiettiva e responsabile. Ti ricordiamo l'importanza della rilevazione dell'opinione degli studenti ai fini del miglioramento della didattica. Gli esiti del questionario sulla didattica saranno gestiti solamente in forma aggregata in modo da garantire l'anonimato. L'autenticazione che ti è stata richiesta è necessaria al fine di proporti, per ogni insegnamento di cui vuoi sostenere l'esame, una sola volta la compilazione del questionario.

*Questa indagine è composta da 33 domande.*

**Nota sulla privacy**

Questa indagine è anonima.

Il record delle risposte fornite non contiene alcuna informazione che possa identificarti. Anche se è stato risposto ad un questionario con identificativi di accesso non vi è alcun collegamento tra questi e le risposte fornite. Gli identificativi sono gestiti in un differente database aggiornato solo per verificare se è stato completato o meno il questionario.

Non vi è alcuna possibilità di collegare gli identificativi alle risposte.

Avanti

2022-23 Fisica

Valutazione dell'attività didattica del Dipartimento di Fisica

Stai valutando il modulo **ANALISI MATEMATICA** del docente **GALILEO GALILEI**0%  100%

Italiano ▾

Insegnamento

• **Il corso di cui ho seguito le lezioni (o del quale comunque porto il programma) si è tenuto nell'a.a.:**  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- a.a. 2022-23  
 a.a. 2021-22  
 a.a. 2020-21  
 Precedente al 2020-21

• **Il docente era il medesimo con il quale darai l'esame?**

- Sì  No

• **Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti del programma d'esame?**  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- decisamente no  
 più no che sì  
 più sì che no  
 decisamente sì

• **Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?**  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- decisamente no  
 più no che sì  
 più sì che no  
 decisamente sì

• **Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?**  
Scegliere solo una delle seguenti voci

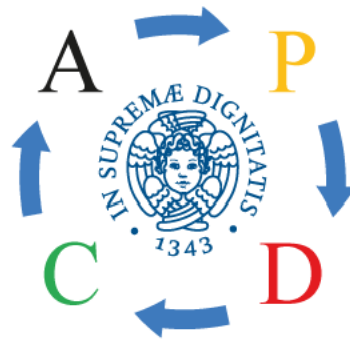
- decisamente no  
 più no che sì  
 più sì che no  
 decisamente sì

• **Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?**  
Scegliere solo una delle seguenti voci

- decisamente no  
 più no che sì  
 più sì che no  
 decisamente sì

Avanti

# Esempio di report di valutazione di un insegnamento/modulo



## Università di Pisa Presidio della qualità

Questionario studenti sulla didattica a.a. 2022/23  
(moduli primo semestre - periodo di osservazione  
novembre 2022 - marzo 2023)

Dipartimento di:

Fisica

Corso di Studio in: WOWLM

FISICA APPLICATA

Insegnamento:

ISTITUZIONI DI MATEMATICA E STATISTICA

CFU:  
12

S1 589GG

Docente  
modulo:

GALILEO  
GALILEI

Modulo:

ANALISI MATEMATICA

CFU:  
6

Doc.mod:	GALILEO	GALILEI
Cod.mod:	15264_1642	ANALISI MATEMATICA

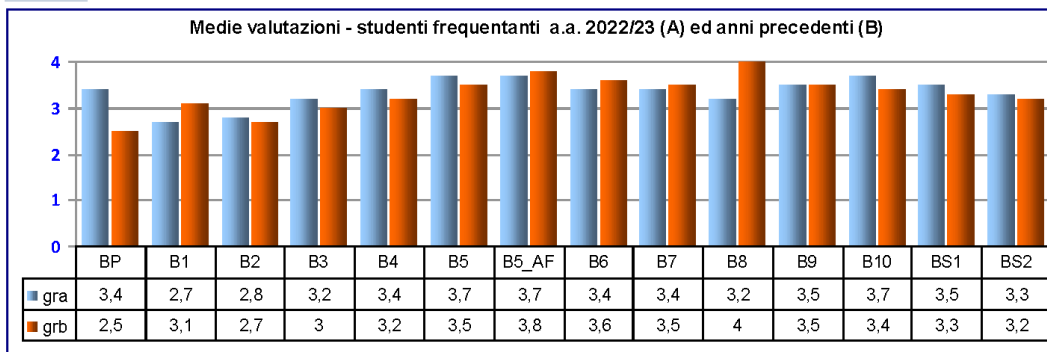
LEGENDA VALUTAZIONI STANDARD sulle affermazioni contenute nei vari item: 1 = giudizio totalmente negativo 2 = più no che sì 3 = più sì che no 4 = giudizio totalmente positivo		n° rispondenti A:		n° r B:	
		me A	n° risp.	me B	n° risp.
BP	La mia presenza alle lezioni è stata: (1 = freq. nulla o minore del 25%; 2 = minore della metà; 3 = oltre la metà; 4 = completa)	3,4	147	2,5	19
B1	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti del programma d'esame?	2,7	147	3,1	19
B2	Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	2,8	147	2,7	19
B3	Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	3,2	147	3	19
B4	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	3,4	147	3,2	19
B5	Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	3,7	132	3,5	11
B5_AF	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate? (si vede, si sente, si trova posto)	3,7	131	3,8	9
B6	Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?	3,4	132	3,6	11
B7	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	3,4	132	3,5	11
B8	Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc.) sono utili all'apprendimento della materia? (lasciare in bianco se non pertinente)	3,2	43	4	2
B9	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?	3,5	132	3,5	11
B10	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	3,7	126	3,4	11
F1	non presente		0		0
F2	non presente		0		0
F3	non presente		0		0
BS1	È interessato/a agli argomenti trattati nel corso di insegnamento?	3,5	147	3,3	19
BS2	Giudizio complessivo sull'insegnamento.	3,3	147	3,2	19

#### INFORMAZIONI SULLE SPECIFICHE DI ELABORAZIONE DEI RISULTATI:

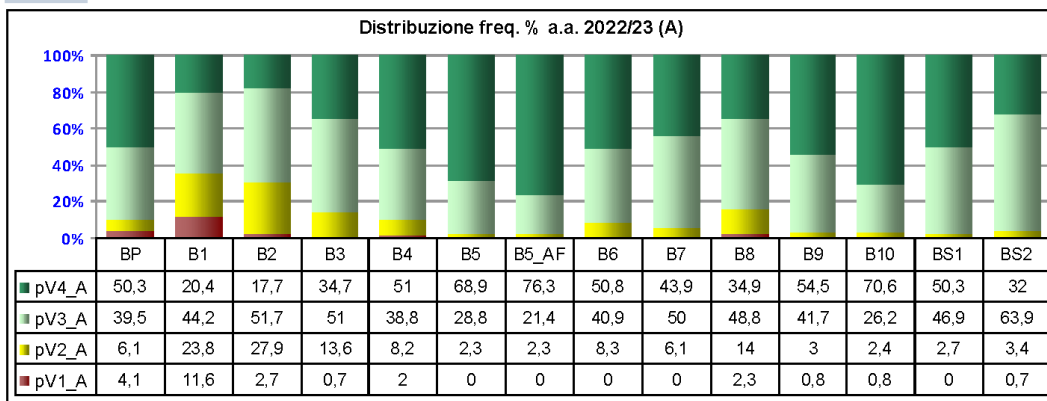
- a) i risultati sono stratificati su 2 gruppi di rispondenti (gruppi A e B): il primo è relativo agli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato il corso nell'a.a. corrente 2022/23, il secondo è composto da coloro che hanno frequentato nel 2021/22 o in a.a. precedenti, ma con lo stesso docente;  
b) oltre al totale dei quest. compilati viene riportato in tabella, accanto alla media delle valutazioni, anche il n° di risposte valide per singola domanda;  
c) sono poi riportati tutti i commenti liberi degli studenti relativi al modulo.

Si ricorda in ultimo che il "giudizio complessivo sull'insegnamento" non rappresenta il risultato di un calcolo della media delle valutazioni sulle precedenti domande, ma emerge direttamente da un item del questionario, al quale rispondono gli studenti.

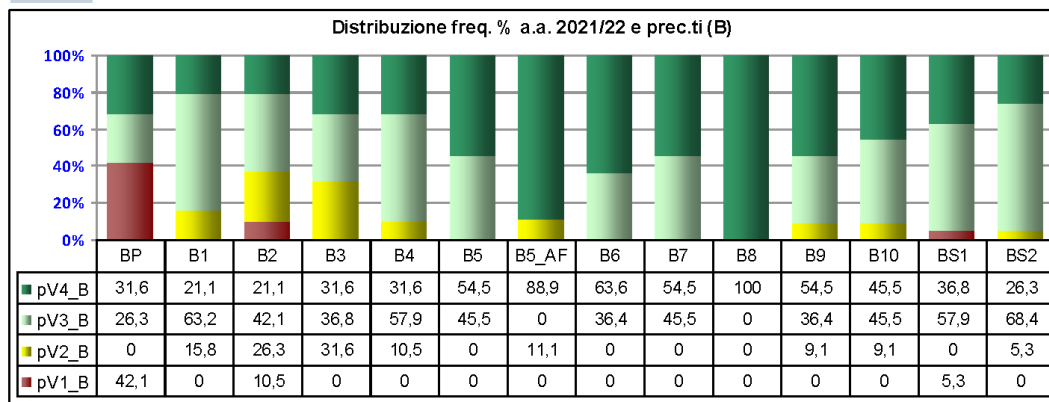
**Graf.1**



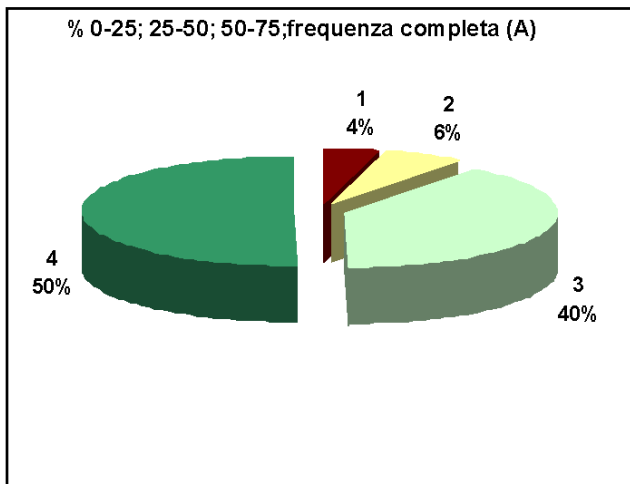
**Graf.2**



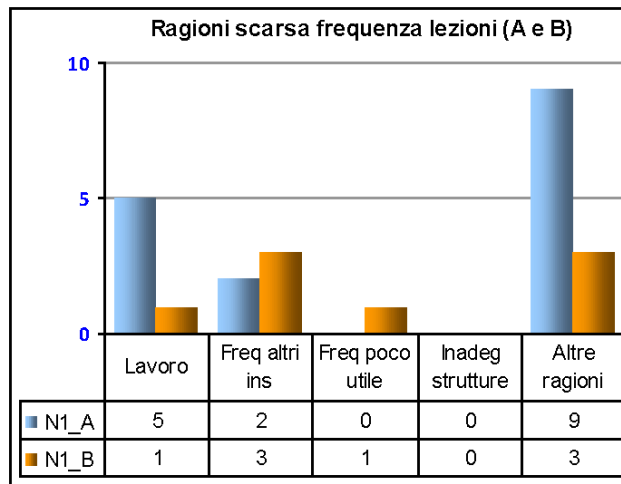
**Graf.3**



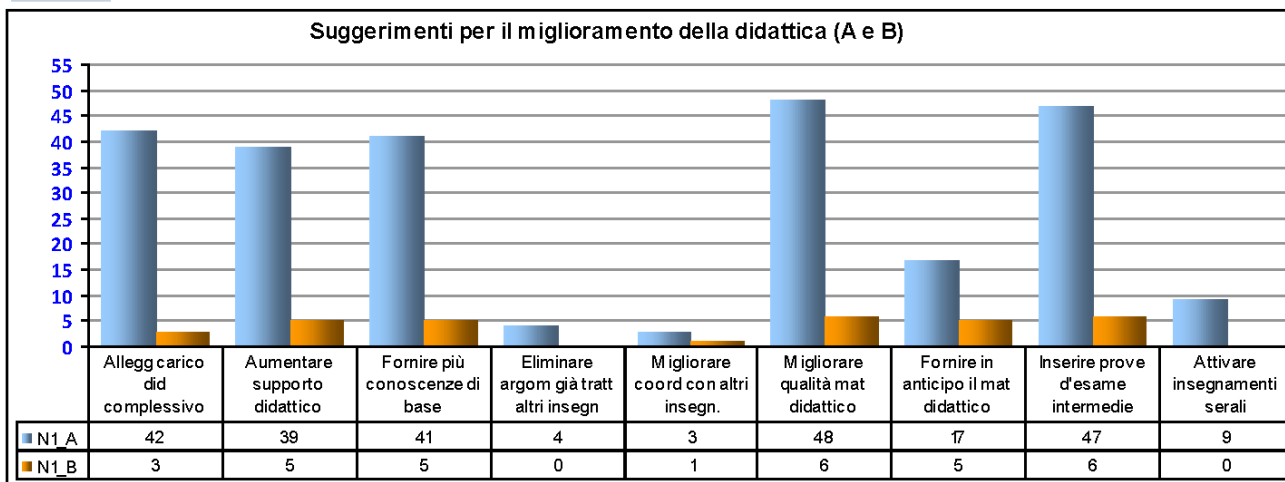
**Graf.4**



**Graf.5**



**Graf.6**





### Risposte a testo libero relative al modulo valutato, relative sia al gruppo "A" che al "B"

589GG	A	Svolgere più esercizi pratici durante le lezioni
589GG	A	Se potesse caricare oltre alle prove di esame degli anni passati anche le soluzioni delle stesse, sarebbe un grande miglioramento per questo comunque ottimo corso
589GG	A	Più collaborazione studenti-prof
589GG	A	Sarebbe utile caricare almeno le soluzioni finali dei compiti d esame degli anni passati, per rendere più efficace la preparazione individuale.
589GG	A	Consiglio al professore di svolgere più esercizi durante il periodo di lezioni
589GG	A	Servirebbero più risoluzioni dei compiti d'esame perché spesso i confronti sono difficoltosi
589GG	A	Sarebbe utile fare più esercitazioni in aula.
589GG	A	io suggerirei di fare più esercitazione in aula, soprattutto sugli esercizi
589GG	A	Non sono riuscita a partecipare spesso alle lezioni per problemi familiari che sto avendo dall'estate ad adesso
589GG	B	Esercizi
589GG	B	Fare più esercizi in classe, anche quelli più complicati che si possono trovare all'interno dell'esame

*Grazie per l'attenzione!*