

POLICY DELL'UNIVERSITÀ DI SIENA PER LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DELLE STUDENTESSE E DEGLI STUDENTI SULLA DIDATTICA

Premessa

La centralità delle studentesse e degli studenti è uno dei principi fondamentali nelle Politiche per la Qualità dell'Università di Siena e la rilevazione dell'opinione delle studentesse e degli studenti sulla qualità della didattica erogata 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 delle studentesse e 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. Il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento) riporta che *"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 relativi servizi"*.

L'Università di Siena ha affidato la responsabilità della progettazione e implementazione del sistema di rilevazione dell'opinione delle studentesse e degli studenti, nonché dell'organizzazione e dell'ottimizzazione del processo, al Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), in sintonia con il Nucleo di Valutazione (NdV). Per quanto riguarda l'analisi, questa è condotta dal PQA relativamente al processo e dal NdV per quanto riguarda i risultati e la valutazione. Gli attori coinvolti a livello periferico sono le scuole, i dipartimenti, le commissioni paritetiche docenti studentesse e studenti (CPDS) e i CdS attraverso i rispettivi comitati per la didattica (CpD).

Oltre alla rilevazione, la finalità perseguita dal PQA è quella di individuare linee di condotta unitarie per l'Ateneo sul tema dell'utilizzo e della discussione dei risultati dei questionari, sulla comunicazione e sull'accesso ai dati per i diversi attori coinvolti nel processo, nonché sulle modalità di restituzione dei risultati, in modo da costituire un riferimento comune per i dipartimenti e i CdS sui processi dell'AQ della didattica.

È altresì importante sottolineare che il PQA ha trattato il tema della pubblicazione dei risultati come un aspetto fondamentale di trasparenza e comunicazione verso gli studenti e la cittadinanza, senza dimenticare l'importanza di garantire il rispetto della privacy dei docenti e degli altri soggetti coinvolti.

Processo di rilevazione e raccolta dati

La rilevazione delle opinioni degli studenti sui singoli insegnamenti, sulla qualità della docenza, sull'organizzazione del corso di studio, sulle modalità d'esame e sui servizi agli studenti avviene attraverso un sistema online: gli studenti accedono alla propria area riservata per compilare i questionari previsti.

Fino all'a.a. 2021-2022 la compilazione del questionario era obbligatoria affinché le studentesse e gli studenti si potessero iscrivere all'esame nella prima sessione utile. Nell'a.a. 2022-2023, seguendo

le linee guida dell'ANVUR del 2019¹, l'obbligatorietà è stata eliminata, cercando di far leva sulla partecipazione alla valutazione da parte della comunità studentesca senza ricorrere a strumenti coercitivi. L'esito è stato tuttavia deludente (v. [relazione del PQA sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica - a.a. 2022-2023](#)) e rispetto all'anno accademico precedente, nonostante il numero di insegnamenti valutati sia sostanzialmente rimasto invariato, si è verificata una drastica diminuzione del numero di questionari compilati, con un calo dei rispondenti di oltre il 60% e triplicazione della percentuale di insegnamenti con meno di 5 rispondenti e quindi non restituiti.

A fronte di ciò, dall'a.a. 2023-2024 l'Ateneo ha deciso di sperimentare una via intermedia, ovvero lasciare la compilazione non obbligatoria, introducendo l'obbligo di rispondere a una domanda preliminare "vuoi compilare il questionario?", bloccante ai fini della registrazione all'esame nella prima sessione utile. In caso di risposta negativa è chiesto di motivare la risposta con alcune opzioni suggerite: "richiede troppo tempo", "non penso serva a migliorare le cose", "altro". In caso di risposta affermativa si passa alla compilazione del questionario.

Il risultato ottenuto da questa sperimentazione è stato significativo e positivo. Complessivamente ha risposto SÌ alla domanda preliminare, ovvero ha liberamente deciso di compilare il questionario il 79,1% delle studentesse e degli studenti. Del 20,9% che ha risposto NO, il 48% ha addotto come motivazione il troppo tempo necessario, il 40,9% perché non pensa che possa servire a migliorare le cose e il 10,9% altro (v. [relazione del PQA sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica - a.a. 2023-2024](#)).

Questo risultato mostra come la larghissima maggioranza della componente studentesca si presti alla compilazione del questionario, suggerendo che il basso tasso di risposta registrato l'a.a. precedente fosse molto probabilmente legato all'assenza di un meccanismo di "promemoria" alla compilazione, mitigato con l'introduzione della una domanda preliminare a carattere bloccante.

Per l'a.a. 2024-2025 l'Ateneo ha deciso di proseguire nella strada intrapresa, a verifica dei risultati ottenuti.

L'Ateneo promuove la partecipazione attiva di tutte/i le/i docenti, affinché siano illustrate agli studenti e alle studentesse le motivazioni e l'importanza della valutazione e del questionario e rinnova l'invito alla compilazione in aula del questionario, con tempistica decisa dal docente (20-30 minuti a margine di una delle ultime lezioni, in assenza del docente, possibilmente con l'assistenza delle studentesse e degli studenti tutor), comunque dopo i 2/3 delle lezioni.

Modalità di pubblicazione e diffusione dei risultati

L'Università di Siena utilizza la piattaforma [SISValDidat](#), sviluppata da ValMon srl, per l'analisi statistica e la diffusione via web dei dati raccolti mediante le rilevazioni sulla valutazione della didattica. La piattaforma consente di selezionare le modalità di accesso ai report disponibili.

¹dalle Linee Guida ANVUR del 2019:

Per ottenere la maggiore adesione possibile è cruciale illustrare chiaramente agli studenti gli obiettivi della rilevazione, l'importanza della loro partecipazione e motivarli a una compilazione attenta. Insistere, invece, sull'obbligatorietà potrebbe influenzare negativamente la qualità delle risposte.

La sensibilizzazione degli studenti può essere realizzata anche con la re-introduzione di un momento di compilazione in aula (ad esempio su smartphone). Questa possibilità può risultare estremamente rilevante in relazione sia ai tassi di risposta, sia alla qualità dei dati.

L'Ateneo ha settato il sistema di default in modo tale che i dati aggregati siano pubblici fino al livello di CdS, mentre l'accesso ai dati relativi ai singoli insegnamenti è automaticamente riservato alle persone autorizzate. A tutela della privacy e in linea con il principio di trasparenza che ha sempre guidato la pubblicazione dei risultati, è demandato ai singoli docenti di decidere in piena autonomia se rendere pubblici o meno gli esiti dei propri insegnamenti, sfruttando le potenzialità della piattaforma, che offre numerose opzioni per personalizzare le impostazioni di privacy predefinite. Per la tutela della privacy delle studentesse e degli studenti, l'accessibilità dei dati relativi alla valutazione di un insegnamento è comunque subordinata al raggiungimento di una soglia minima di cinque questionari compilati.

È stato realizzato un tutorial dettagliato per l'uso delle impostazioni di privacy dei docenti, finalizzato a garantire la trasparenza nella pubblicazione dei risultati statistici relativi ai singoli insegnamenti. Il tutorial è stato reso noto all'intera comunità docente e pubblicato online.

Seguendo questo approccio, tutti coloro (studenti attuali e potenziali, famiglie, ecc.) che sono interessati a conoscere i livelli di soddisfazione espressi dagli studenti riguardo agli insegnamenti offerti da ciascun corso di studio dell'ateneo, possono consultare i dati direttamente sulla piattaforma, eccetto per quelli relativi agli insegnamenti per i quali il docente ha scelto di non rendere pubblico il dato.

Come azione per accrescere la partecipazione delle studentesse e degli studenti e migliorare il processo di rendicontazione dei risultati della rilevazione, PQA e NdV raccomandano a tutti i Dipartimenti di prevedere un evento per la restituzione dei risultati della rilevazione dell'opinione delle studentesse e degli studenti. I risultati di tali eventi sono pubblicati nel paragrafo dedicato della pagina [Rilevazione dell'opinione degli studenti e delle studentesse](#).

Nell'ottica di aiutare gli studenti a percepire più chiaramente il processo di miglioramento continuo, sottolineando come esso porti vantaggi alla collettività, PQA e NdV Sugeriscono che, durante gli eventi di restituzione, si dia particolare risalto alle criticità emerse negli anni precedenti, illustrando le azioni correttive intraprese e collegandole ai risultati attuali.

Attori coinvolti e loro ruolo

L'obiettivo di tutti gli attori coinvolti è quello di restituire un feedback chiaro e accessibile del contributo che le opinioni raccolte danno al miglioramento della qualità dei CdS: più che l'esito del questionario in sé contano le azioni messe in atto per il miglioramento continuo del percorso formativo. In virtù di queste considerazioni, i docenti e gli studenti sono chiamati a svolgere un ruolo primario che incide fortemente sulla qualità dei dati che si possono raccogliere. I CpD, le CPDS e i direttori di dipartimento intervengono nel sistema di AQ con prerogative differenti, con riferimento a uno o più CdS. Nel perseguire il miglioramento della qualità dei CdS, tali soggetti si avvalgono di diversi strumenti e informazioni, tra i quali anche i risultati dei questionari, elaborati e messi a disposizione attraverso la piattaforma SISValDidat. Al vertice del sistema di AQ sono posti i due organi centrali, PQA e NdV, preposti rispettivamente all'indirizzo e al monitoraggio dei processi e delle politiche di AQ, e alla valutazione dell'efficacia di tali processi.

Studenti e studentesse

- sono chiamati a esprimere la loro opinione sugli insegnamenti e sulla docenza in modo consapevole, attento e puntuale

- sono i destinatari principali degli esiti delle rilevazioni e degli effetti sulla qualità degli insegnamenti, dovuti alle azioni di miglioramento intraprese dai singoli docenti sul proprio insegnamento e dal CpD sugli aspetti organizzativi e sull'impianto didattico
- hanno libero accesso ai risultati dei questionari nelle forme indicate in questo documento e hanno la possibilità di intervenire, negli opportuni organi di rappresentanza, alle misure e ai percorsi di miglioramento intrapresi

Docenti

- sono i destinatari dei risultati dei questionari compilati dalle studentesse e dagli studenti e li analizzano per valutare aspetti positivi, criticità, margini di miglioramento e apportare eventuali modifiche alla didattica erogata o al programma di insegnamento
- devono comunicare con le studentesse e gli studenti per renderli consapevoli dell'utilità della compilazione del questionario e per motivarli a prendere parte attiva al processo.

Corsi di Studio (CdS) / Comitati per la Didattica (CpD)

- promuovono e coordinano l'analisi e la discussione dei risultati complessivi, avanzano proposte di miglioramento e ne assicurano la comunicazione alla comunità studentesca.
- a livello di singolo insegnamento, nei casi di valutazioni insoddisfacenti², si attivano per raccogliere ulteriori elementi, coinvolgendo i rappresentanti della comunità studentesca in CpD e incontrano singoli docenti degli insegnamenti che presentano criticità al fine di chiarirne le cause e individuare possibili azioni di miglioramento

Commissioni Paritetiche Docenti Studentesse e Studenti (CPDS)

- condividono e discutono i risultati dei questionari, formulano proposte ai fini della risoluzione di criticità e del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della didattica e del progetto formativo
- hanno la facoltà di raccogliere richieste e osservazioni di docenti e comunità studentesca, anche attraverso incontri specifici con i loro rappresentanti, inerenti il processo di rilevazione delle opinioni delle studentesse e degli studenti e la didattica
- analizzano i report dei risultati dei questionari
- segnalano ai CdS/CpD, attraverso i verbali delle proprie riunioni, criticità e livelli di insoddisfazione che richiedano attenzione e interventi specifici;
- valutano, e riporta all'interno della propria relazione annuale, se i risultati dei questionari siano stati efficacemente analizzati e utilizzati dal CdS/CpD, con particolare riferimento a:
 - monitorare le azioni individuate dai CdS/CpD per risolvere le criticità
 - segnalare eventuali criticità non affrontate
 - suggerire soluzioni mirate sugli aspetti critici
 - esaminare i verbali dei CpD, riferendo fattori positivi e critici di interesse comune a tutti i CdS, promuovendo il confronto interno
 - proporre e coordinare, di concerto con il direttore/la direttrice di dipartimento e i CpD, iniziative di comunicazione coerenti con gli indirizzi contenuti nel presente documento e con le eventuali iniziative già assunte a livello di CdS

Scuole / Dipartimenti

²percentuale di risposte con punteggio inferiore a 6/10 >25%

- esaminano i report dei CdS/CpD e delle CPDS e predispone le azioni che possono interessare l'assegnazione degli incarichi didattici, le modifiche di ordinamento, l'istituzione di nuovi CdS, l'utilizzo delle infrastrutture; sottopongono al Consiglio della scuola / di dipartimento le decisioni in merito a eventuali azioni correttive o alla diffusione di buone pratiche

Presidio della Qualità (PQA)

- sovrintende, in accordo con il NdV, alle modalità di rilevazione delle opinioni delle studentesse e degli studenti, alla pubblicizzazione e trasparenza dei risultati e alla loro restituzione
- propone le politiche di Ateneo sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati e ne monitora l'applicazione nei CdS da parte dei diversi attori del processo
- sulla base delle valutazioni espresse dal NdV sul processo, effettua interventi indirizzati al miglioramento continuo e all'ottimizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione delle studentesse e degli studenti

Nucleo di Valutazione (NdV)

- valuta l'efficacia del processo posto in essere dal PQA
- analizza e valuta i risultati della rilevazione delle opinioni delle studentesse e degli studenti e la loro applicazione al miglioramento, nelle audizioni periodiche dei CdS
- analizza nell'apposita sezione della relazione annuale gli esiti a livello di CdS, tenendo conto anche di quanto riportato dalle CPDS nella loro relazione annuale, 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