

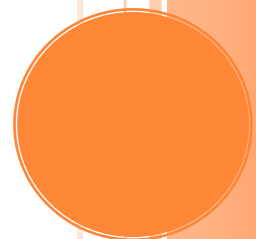
# QUESTIONARI SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

*Linee guida per la lettura dei report statistici*

Con l'adozione dei questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti previsti nel documento AVA, sono state introdotte delle novità anche nella presentazione dei risultati. Il Presidio della Qualità intende fornire, con il presente documento, dei suggerimenti per la lettura dei dati e per le attività di AQ conseguenti.

Presidio della Qualità

03/02/2014



# QUESTIONARI SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

*Linee guida per la lettura dei report statistici*

## INTRODUZIONE.

La procedura AVA ha introdotto delle innovazioni nel sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti.

- **Contenuto del questionario:** i quesiti proposti agli studenti sono quelli previsti a livello nazionale. Ogni Ateneo può aggiungerne di propri, ma tutti sono invitati, per comparabilità, a rilevare almeno i quesiti previsti negli allegati del documento AVA.
- **Somministrazione on-line:** i questionari vengono gestiti on-line e non sono più distribuiti in aula.
- **Distinzione tra frequentante e non frequentante:** lo studente autocertifica il proprio stato di frequentante (partecipazione ad oltre il 50% delle lezioni). Solo gli studenti frequentanti esprimono giudizi sulla qualità della didattica.
- **Suggerimenti:** gli studenti possono selezionare in una lista di possibili commenti dei suggerimenti per migliorare il corso.

In ragione di questi cambiamenti, anche significativi, il Presidio della Qualità ha ritenuto di adeguare il format di presentazione dei risultati. Poiché gli esiti dei questionari rappresentano una informazione importante per le attività di AQ dei Corsi di Studio, nelle sezioni successive vengono evidenziati alcuni suggerimenti per la lettura dei report allegati. Ogni struttura di AQ rimane comunque libera di adottare diverse chiavi di lettura, laddove ne ravvisasse la necessità.

## SUGGERIMENTI PER LA LETTURA DEI REPORT.

Il primo dato fornito è l'adesione alla valutazione da parte degli studenti. Percentuali medie di compilazione dei questionari inferiori al 60% dovrebbero indurre ad assumere interventi correttivi per stimolare la partecipazione.

La distribuzione on-line dei questionari rende essenziale svolgere attività di sensibilizzazione durante lo svolgimento dei corsi, ricordando agli studenti l'importanza del loro feedback (serio e onesto) per migliorare continuamente l'offerta formativa. Il Presidio raccomanda che le azioni in tal senso, ove si ritenessero necessarie, dovranno coinvolgere anche la rappresentanza studentesca.

In particolare, nella prima sezione del report sono indicati gli insegnamenti che, eventualmente, non sono stati sottoposti a valutazione perché non hanno raggiunto un numero minimo di questionari compilati (6) in una o entrambe le categorie (frequentanti e non frequentanti). Il Presidio della Qualità invita i responsabili della AQ di CdS a valutare, assieme al docente, i motivi della scarsa partecipazione alla valutazione soprattutto per questi insegnamenti.

## Frequenza.

Il primo dato che viene presentato, per ogni insegnamento, è la ripartizione degli studenti che hanno compilato il questionario tra frequentanti e non frequentati, paragonabile con la media del corso di studio.

Il Presidio suggerisce di considerare come possibile criticità una percentuale di **frequentanti inferiore al 30% degli studenti**. Tuttavia, si rammenta che il dato è frutto di autocertificazione, soggetta a molte possibili distorsioni. La diversa lunghezza del questionario per gli studenti non frequentanti potrebbe, infatti, indurre alcuni ad optare per questa opzione, anche se non corrispondente alla realtà dei fatti. Per questo motivo il Presidio proporrà che, in futuro, vengano effettuate dall'amministrazione verifiche della frequenza durante lo svolgimento dei corsi.

I responsabili della AQ di CdS potrebbero trovare comunque interessante incrociare il dato della frequenza con la percezione del docente. Nei questionari dei docenti, infatti, è richiesto di indicare il numero medio di studenti frequentanti. Il confronto verrà predisposto dall'Ufficio statistica nella rielaborazione dei questionari dei docenti.

I questionari chiedono agli studenti non frequentanti di indicare i motivi della loro scelta. I risultati del sondaggio sono presentati in forma grafica, per anno di corso, per facilitare la lettura di eventuali cause ricorrenti sulle quali sia possibile intervenire.

## Esiti dei questionari.

In modo simile agli anni passati, vengono presentati i risultati delle singole domande per ogni insegnamento, comparabili graficamente anno di corso per anno di corso. La presentazione è divisa tra studenti frequentanti e studenti non frequentanti. Nei grafici della analisi spettrale vengono evidenziate per ogni domanda e per ogni insegnamento:

- La media dei giudizi
- L'intervallo dei voti tra il primo ed il terzo quartile

A parità di media, un intervallo più ampio rappresenta una maggiore dispersione dei giudizi. Un intervallo concentrato intorno alla media indica una minore variabilità delle opinioni espresse dagli studenti.

I grafici consentono di confrontare, per ogni quesito, i risultati ottenuti dai diversi insegnamenti. Per verificare il posizionamento medio di ogni insegnamento nel Corso e nell'anno, sono indicate, per ogni domanda, la media del corso di studio e degli insegnamenti dello stesso anno di corso.

I responsabili della AQ di CdS possono individuare, per i quesiti che ritengono di maggiore interesse per i propri obiettivi di qualità, gli insegnamenti che hanno ottenuto risultati inferiori alla media ed avviare su di essi attività di auditing interno. Il Presidio suggerisce particolare attenzione a quegli insegnamenti per i quali non solo la media fosse inferiore a quella di CdS/anno, ma l'intero intervallo dei voti si collocasse al di sotto della stessa.

L'analisi spettrale, a partire da questa rilevazione, non è più fornita ai singoli docenti, che potranno vedere unicamente gli esiti dei propri questionari.

## Suggerimenti liberi.

Il grafico, presentato per ogni insegnamento, visualizza in modo semplice ed intuitivo quale suggerimento sia stato maggiormente votato dagli studenti.

I responsabili della AQ di CdS potranno condividere i suggerimenti con i responsabili dei singoli insegnamenti o, qualora vi fossero degli elementi ricorrenti, valutare possibili interventi a livello di corso di studio.

## Indicatori sintetici.

Nel tentativo di consentire una valutazione sintetica degli esiti dei questionari, per ogni insegnamento sottoposto a valutazione sono stati calcolati degli indici riassuntivi delle domande più pertinenti la qualità del Corso e la qualità della Docenza.

Tali indici sono calcolati in base alle risposte degli studenti che hanno dichiarato di avere frequentato più del 50% del corso. In particolare, l'indice QD (qualità della docenza) è la media aritmetica semplice degli indici relativi alle domande 5,6,7,9,10, mentre l'indice QC (qualità del corso) è la media aritmetica ponderata degli indici relativi alle domande 2,3,4,5,6,7,8,9,10. I pesi sono 0,5 per le domande 2,3,4,5,6,8 e peso 1 alle domande 7,9,10. Il calcolo dell'indice relativo di ogni domanda avviene secondo la formula:

$$I_n = 1 - \frac{1}{3} \sum_{i=1}^3 F_i$$

dove  $F_i$  è il valore  $i$ -esimo della funzione di ripartizione (frequenza relativa cumulata) delle risposte del singolo quesito considerato.

Il Presidio suggerisce ai responsabili della AQ di CdS di avviare attività di audit interno per tutti gli insegnamenti che ricadessero nel 25% inferiore dei risultati per uno o entrambi gli indici. Particolare attenzione, soprattutto, dovrebbe essere posta per il 10% più basso dei valori.

Il Presidio desidera ricordare che il valore dell'indice non è, di per sé, sinonimo di scarsa qualità del corso o della docenza. Tuttavia, un valore basso indica un risultato peggiore rispetto agli altri insegnamenti dello stesso CdS e merita, pertanto, un approfondimento per verificare se vi siano dei margini di miglioramento.

## AUDIT INTERNO.

Ferma restando l'assoluta autonomia della struttura di AQ di CdS, il Presidio della Qualità suggerisce che, riscontrando una o più situazioni di possibile minore qualità della didattica, vengano attivate della procedure atte a verificare le cause ed i possibili interventi di miglioramento.

Queste procedure, che devono coinvolgere il docente titolare dell'insegnamento (soprattutto nel caso di insegnamenti organizzati in più moduli), dovrebbero avere un riscontro scritto ed essere conservate per potere, nelle fasi di riesame e di valutazione del corso, verificare l'efficacia delle azioni intraprese.

E' utile ricordare che, in caso di valutazione esterna da parte dei CEV potrà essere richiesto di dimostrare quali azioni si siano intraprese per garantire e migliorare la qualità della didattica.