

TEAM QUALITÀ



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Procedura per la Gestione delle Opinioni Studenti e Docenti

20 aprile 2018

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è la gestione delle Rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti in coerenza con le linee guida AVA revisionate in via definitiva il 10/8/2017¹. Il presente documento è coerente col ruolo proprio del Team Qualità che ha il compito di interpretare le linee guida e di fornire indicazioni su una procedura generale per la raccolta delle opinioni studenti, in attuazione di quanto definito da ANVUR.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica al Processo di Gestione delle Opinioni Studenti e Docenti che si articola nei seguenti sottoprocessi:

- Processo di Rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti;
- Processo di Elaborazione e Restituzione dei Risultati della Rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti;
- Processo di Comunicazione e Pubblicizzazione dei Risultati della Rilevazione

3. ACRONIMI E TERMINOLOGIA DI RIFERIMENTO

Per gli Acronimi e la Terminologia di Riferimento vale quanto riportato nella Lista degli Acronimi e nel Glossario per la Qualità di cui al Link <http://www.uniroma1.it/node/18066>.

Vengono di seguito riportati gli Acronimi di uso più frequente per la presente procedura.

AA	Anno Accademico
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione della Qualità
AQS	Assicurazione Qualità Sapienza
AVA	Autovalutazione, Valutazione, Accredimento
CAD	Consiglio di Area Didattica
CD	Consiglio di Dipartimento
CdS	Corso di Studio
CFU	Crediti Formativi Universitari
CIC	Codice Identificativo del Corso
CM	Comitati di Monitoraggio
CONPAQ	Coordinamento Nazionale Presidi Assicurazione Qualità
CONVUI	Coordinamento Nuclei di Valutazione delle Università Italiane
CP	Commissioni Paritetiche
CGQ	Commissione di Gestione per la Qualità
CS	Customer Satisfaction
GOMP	Gestione degli Ordinamenti, dei Manifesti degli studi e della Programmazione didattica
L	Laurea triennale
LM	Laurea Magistrale
LMcU	Laurea Magistrale ciclo Unico quinquennale
NVA	Nucleo di Valutazione dell'Ateneo
OPIS	Opinioni Studenti
RdR	Rapporto di Riesame

¹ Documento ANVUR Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017. http://www.anvur.org/attachments/article/26/LG_AVA_5-5-17_revisione_1~.pdf

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La rilevazione dell'opinione degli studenti viene introdotta dalla Legge 370/1999, che all'art. 1 comma 2 prevede che i Nuclei di Valutazione "... acquisiscono periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche e trasmettono un'apposita relazione, entro il 30 aprile di ciascun anno, al Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica, e al Comitato per la Valutazione del Sistema Universitario ...". A seguito di tale normativa, i Nuclei di Valutazione hanno gestito il processo di preparazione, distribuzione, raccolta ed analisi dei risultati dei relativi questionari. La rilevazione secondo la Legge 370/1999 si limita ai soli studenti frequentanti. In Sapienza vengono raccolte, con apposito questionario differenziato, anche le opinioni dei non frequentanti, tramite i questionari suggeriti dalle linee guida ANVUR (documento 6/11/2013)².

Con la nuova normativa della Riforma Gelmini (Legge 240/2010, DLgs 19/2012 e documento ANVUR "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" del 9 gennaio 2013), i Nuclei di Valutazione assumono un ruolo di valutazione ex post degli Atenei. I questionari, nel nuovo quadro normativo, sono, invece, elementi del sistema di Autovalutazione degli Atenei (sono presenti nel Rapporto del Riesame e nella scheda SUA-CdS).

Il Documento AVA dell'ANVUR (9 gennaio 2013), al punto G. - La valutazione della didattica e dei servizi di supporto nell'opinione di studenti e laureati, G.1. - Premessa, recita: "... La finalità principale della misura dei livelli di soddisfazione espressi dagli studenti, dai laureati e dai docenti a vista all'interno del sistema di AQ degli atenei e, in quanto tale, deve essere organizzata e monitorata dal Presidio della Qualità dell'Ateneo...."

Nell'incontro tra l'ANVUR e il CONVUI (Coordinamento Nuclei di Valutazione delle Università Italiane) del 4 marzo 2013 i due organismi hanno convenuto sulla necessità di un chiarimento ministeriale e normativo dal quale, riguardo ai questionari, dovrebbe emergere l'attribuzione ai NVA della responsabilità della valutazione del processo, in particolare se e come i relativi risultati sono stati utilizzati al fine di promuovere il miglioramento. Nel frattempo il CONVUI ha suggerito che i NVA, anche se non saranno più esecutori del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, lo tengano, però, sotto controllo.

In data 17/09/2013 (aggiornato definitivamente il 6/11/2013) l'ANVUR ha pubblicato il documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" nel quale sono contenute indicazioni più precise sui questionari da utilizzare, la tempistica e le modalità delle rilevazioni.

Il Gruppo di Lavoro Conpaq-Convui ha ritenuto³ che tale competenza debba essere propria del Presidio Qualità, in quanto organo interno con funzioni "operative", che non dovrebbero competere al Nucleo Valutazione suggerendo pertanto una decisione congiunta in tal senso da parte di MIUR e ANVUR.

Nel documento AVA del 9 gennaio 2013 l'ANVUR aveva introdotto varie novità. Tra queste, l'obbligatorietà della compilazione per gli studenti, questionari differenziati per la valutazione dell'organizzazione didattica e dei singoli insegnamenti per gli studenti frequentanti, questionari anche per gli studenti non frequentanti, per i laureandi, per i laureati e per i docenti

Infine, nella revisione del Documento AVA pubblicata in data 10/8/2017 l'ANVUR introduce ulteriori novità, relative alle modalità di rilevazione, alla tempistica, e alla pubblicizzazione dei risultati. In particolare:

✓ Rilevazione:

- dovrà preferibilmente avvenire con modalità online, con possibilità di compilazione da supporto mobile.

✓ Tempistica:

- Per gli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale, la raccolta delle opinioni deve preferibilmente

² Documento Anvur contenente la "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 6/11/2013.

http://www.anvur.org/attachments/article/26/5.%20RilevazioneOpinioneStudDef_06_11_13.pdf

³ Cfr Linee Guida per la definizione del ruolo e delle competenze del Nucleo di Valutazione e del Presidio della Qualità di Ateneo - Versione Finale del 16/12/2013

avvenire fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento; quindi, si prevederà un momento dell'insegnamento dedicato alla compilazione in aula, possibilmente in modalità on-line su supporto mobile. Potranno essere previste ulteriori occasioni di compilazione on-line, tenendo traccia della distanza intercorsa fra valutazione da parte dello studente ed erogazione dell'insegnamento.

- Per gli insegnamenti prevalentemente a distanza il questionario dovrà essere somministrato al raggiungimento dei 2/3 delle attività su piattaforma
- I questionari per laureandi saranno somministrati prima della seduta di laurea. Questi questionari possono essere raccolti anche tramite le indagini Almalaurea, al cui consorzio Sapienza aderisce.

✓ **Pubblicizzazione:**

- i dati analitici debbono essere resi noti ai docenti che li hanno erogati, ai direttori di dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al Presidente CdS e al NdV.
- I dati analitici (eventualmente resi anonimi i nomi dei docenti e degli insegnamenti) devono essere pubblicizzati, con le valutazioni delle singole domande dei questionari degli studenti.
- ANVUR intende, in seguito ad una prossima centralizzazione della raccolta dei dati, rendere disponibile per ogni CdS degli indicatori sintetici, corredati della possibilità di confronto con valori medi di Ateneo, e dell'insieme dei CdS appartenenti alla stessa classe di Laurea

✓ **Questionari:**

- ANVUR nel documento Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017 ha manifestato la volontà di procedere ad una revisione delle domande contenute nei modelli AVA 2013.
- ANVUR ha anche specificato nel medesimo documento del 10/8/2017 che nell'attesa della pubblicazione di tale revisione delle domande rimangano validi i modelli di riferimento AVA 2013⁴.

I Riferimenti Normativi per la seguente Procedura sono di seguito riportati:

- ✓ Legge 370 19 ottobre 1999 "*Disposizioni in materia di università e di ricerca scientifica e tecnologica*".
- ✓ Legge 30 dicembre 2010, n. 240 "*Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario*".
- ✓ Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19 "*Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle Università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'art. 5, c. 1, lettera a), della L. 30.12.2010, n. 240*".
- ✓ Documento Anvur (Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca), *Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano* approvato dal Consiglio Direttivo dell'Anvur il 9 gennaio 2013.
- ✓ Documento Anvur contenente la "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 6/11/2013.
http://www.anvur.org/attachments/article/26/5.%20RilevazioneOpinioneStudDef_06_11_13.pdf
- ✓ Decreto Ministeriale 12 dicembre 2016 n 987 "Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari".
- ✓ Documento ANVUR *Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017*. http://www.anvur.org/attachments/article/26/LG_AVA_5-5-17_revisione_1~.pdf

5. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

La documentazione di riferimento per la seguente Procedura è di seguito riportata:

- ✓ Documento ANVUR contenente la "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli

⁴ Vedi documento citato nella nota 2.

studenti per l'A.A. 2013-2014" del 6/11/2013. Il documento presenta le schede di valutazione da utilizzare.

- ✓ Documento ANVUR *Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017.*

6. COMPETENZE E RESPONSABILITÀ

Nella riunione del Nucleo di Valutazione di Ateneo del 9 ottobre 2013 alla quale è stato invitato il Coordinatore del Team Qualità, il NVA ha assegnato al Team Qualità Sapienza la responsabilità del Processo di Gestione delle Opinioni Studenti e Docenti.

Il Team Qualità Sapienza, in attuazione del modello a rete dell'Assicurazione Qualità Sapienza, ha quindi completato il processo di attribuzione delle responsabilità per la gestione delle Opinioni Studenti e Docenti il cui quadro risultante è di seguito riportato:

- ✓ Il Team Qualità ha il compito di interpretare le linee guida ANVUR e di fornire indicazioni su una procedura generale per la raccolta delle opinioni studenti. Il TQ ha preso atto della determinazione presa da Infosapienza di avvalersi della piattaforma *Be_Smart* che gestisce l'applicazione GOMP per raccogliere i questionari. Avvalersi di *Be_Smart* pare ottimale dato che GOMP tiene traccia della didattica programmata, di quella erogata, dei periodi didattici, dell'associazione fra docente e insegnamento e infine dei percorsi formativi degli studenti;
- ✓ AROF assicura il puntuale e corretto caricamento e gestione dell'offerta formativa programmata ed erogata. A tal scopo AROF si interfaccia coi manager didattici, e/o i referenti per la didattica dei dipartimenti, e con i presidenti dei CdS. Questi soggetti garantiscono la corrispondenza dell'offerta formativa con ciò che viene effettivamente erogato, eventualmente aggiornando o correggendo l'offerta ove sia necessario. La completezza e corretto aggiornamento dell'offerta formativa è preconditione affinché gli studenti trovino i corretti corsi da valutare;
- ✓ Infosapienza gestisce direttamente o per il tramite di rapporti contrattuali (*Be Smart*) le applicazioni informatiche che sovrintendono alla gestione degli studenti (*Infostud*), alla gestione dell'Offerta Formativa (*Gomp*), alla gestione dei Percorsi Formativi degli Studenti (*Gomp*), alla rilevazione delle opinioni studenti (*Gomp*);
- ✓ *Infostud* identifica lo studente associandogli i dati utili alla rilevazione (iscrizione ad un dato CdS, iscrizione ad un dato A.A e ad una certa annualità del CdS). Trasmette questi dati a *Be_smart*. Una volta ricevuto da *Be_smart* un feedback sulla compilazione del questionario, *Infostud* permette allo studente di prenotarsi all'esame;
- ✓ la somministrazione dei questionari per la rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti viene effettuata informaticamente con la Procedura *OpisOnline* gestita all'interno del sistema *smart_edu* GOMP gestita da *Be_Smart*, in modo da poter contare su un'efficiente allineamento dei calendari degli insegnamenti e dei docenti incaricati dell'erogazione. *Be_Smart* associa allo studente il percorso formativo in quel momento attivo o disponibile e propone allo studente la valutazione degli insegnamenti previsti dal suo percorso formativo per il semestre nella didattica erogata. Quindi, gestisce la raccolta delle risposte e la conservazione dei dati. *Be_Smart* deve anche inoltrare ad *Infostud* comunicazione dell'avvenuta compilazione del questionario da parte degli studenti per autorizzarli alla prenotazione degli esami;
- ✓ l'elaborazione delle Opinioni Studenti e Docenti viene effettuata da *smart_edu* GOMP con la responsabilità dell'Area Supporto Strategico con il supporto dell'Area Infosapienza;
- ✓ la distribuzione dei dati *Opisonline* viene effettuata, per quanto riguarda il feedback di valutazione con un report indirizzato ad ogni singolo docente in automatico, tramite le piattaforme informatiche *smart_edu* GOMP sotto la responsabilità dell'Area Supporto Strategico, e con il supporto dell'Area Infosapienza;
- ✓ la predisposizione di ulteriori report con analisi più dettagliate e una varietà di possibili confronti verrà effettuata su indicazione del TQ;
- ✓ le analisi dei risultati della rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti vengono elaborate per quanto di competenza rispettivamente dal Comitato di Monitoraggio della Facoltà e dalla Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- ✓ la valutazione complessiva del processo di gestione delle Opinioni Studenti e Docenti è del Nucleo di Valutazione di Ateneo.

7. PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI STUDENTI E DOCENTI SUGLI INSEGNAMENTI

7.1. Classificazione degli Insegnamenti ai fini della Rilevazione delle Opinioni Studenti

La rilevazione delle Opinioni degli Studenti dovrà riguardare tutti gli insegnamenti o moduli che si concludano con un esame o con una prova di idoneità, a prescindere dalla loro consistenza in termini di CFU. È prevista anche la rilevazione

per i co-docenti impegnati nell'erogazione di un unico insegnamento, qualora lo co-docenza sia definita in GOMP. Potrà essere prevista un'aggregazione fra valutazioni di diversi moduli o fra diverse co-docenze nel caso ciò si riveli opportuno.

Vengono distinte, con appositi questionari, le valutazioni degli insegnamenti erogati in modalità tradizionale e quelle per gli insegnamenti erogati in modalità telematica, e le valutazioni effettuate dagli studenti frequentanti e degli studenti non frequentanti. Le diverse tipologie di questionario, elencate dettagliatamente nel paragrafo 7.2 seguente, sono disponibili anche in lingua inglese.

7.2. Questionari di rilevazione

I Questionari da utilizzare per la Rilevazione delle Opinioni Studenti e Docenti sono quelli riportati in allegato al Documento Anvur contenente la "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 6/11/2013⁵:

Scheda n. 1 Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio in presenza) dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, o comunque entro la fine dell'erogazione dell'insegnamento, dagli studenti con frequenza superiore al 50% (determinata o dichiarata al momento della rilevazione).

Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio in presenza) dopo la conclusione dell'erogazione dell'insegnamento, e comunque al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame, per gli studenti con frequenza superiore al 50% (determinata o dichiarata al momento della rilevazione). Si terrà traccia della distanza temporale intercorsa fra termine di erogazione dell'insegnamento e data della valutazione.

Scheda n. 1bis Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio erogati a distanza) al raggiungimento dei 2/3 dell'attività su piattaforma.

Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio erogati a distanza) dopo la conclusione dell'erogazione dell'insegnamento (e comunque al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame) per gli studenti con frequenza superiore al 50% (determinata o dichiarata al momento della rilevazione). Si terrà traccia della distanza temporale intercorsa fra termine di erogazione dell'insegnamento e data della valutazione.

Scheda n. 3 Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio in presenza) per gli studenti con frequenza inferiore al 50%, determinata o dichiarata al momento della rilevazione, al raggiungimento dei 2/3 dell'insegnamento, o al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame, tenendo traccia della distanza temporale intercorsa fra termine di erogazione dell'insegnamento e data della valutazione.

Scheda n. 3bis Compilata per ogni insegnamento (di corsi di studio erogati a distanza) prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti che hanno seguito meno del 50% delle lezioni on line (determinata al momento della rilevazione), laddove fosse prevista la possibilità di una frequenza ridotta della piattaforma, e comunque tenendo traccia della distanza temporale intercorsa fra termine di erogazione dell'insegnamento e data della valutazione.

Scheda n. 7 Compilata dal docente per ogni insegnamento (di corsi di studio in presenza) a partire dai 2/3 di erogazione dell'insegnamento

Scheda n. 7bis Compilata dal docente per ogni insegnamento (di corsi di studio erogati a distanza) partire dai 2/3 di erogazione dell'insegnamento

Si noti che i questionari predisposti dall'ANVUR e da utilizzare, sono diversi a seconda che lo studente dichiari, prima della compilazione, di aver frequentato più del 50% (schede 1, 1bis) o meno del 50% (schede 3, 3bis) delle lezioni previste.

Il questionario frequentanti utilizzato in Sapienza contiene anche una domanda aggiuntiva relativa alla soddisfazione complessiva sull'insegnamento frequentato.

⁵ Vedi documento citato nella nota 2.

7.3. Modalità di rilevazione

Ciascuno studente dovrà valutare solo gli insegnamenti previsti dal suo Piano di Studio, per i quali non ha ancora sostenuto l'esame, indipendentemente dall'anno di iscrizione.

Per gli insegnamenti in modalità tradizionale, preferibilmente allo scoccare dei 2/3 della durata dell'insegnamento e durante l'orario previsto per la lezione, allo studente verrà chiesto – tramite l'accesso ad un questionario online da dispositivo mobile - se ha frequentato un numero di ore di lezione superiore al 50%. In caso di risposta positiva gli sarà sottoposto automaticamente il questionario per studente frequentante, in caso contrario sarà indirizzato al questionario per studente non frequentante.

Per gli insegnamenti a distanza, allo scoccare dei 2/3 delle attività su piattaforma allo studente verrà chiesto – tramite l'accesso ad un questionario online da dispositivo mobile - se ha seguito più del 50% delle lezioni online. In caso di risposta positiva gli sarà sottoposto il questionario per studente frequentante, in caso contrario quello per studente non frequentante.

Nella pagina GOMP del docente, potrà essere monitorato il numero di valutazioni on-line effettuate. Il monitoraggio delle valutazioni effettuate consentirà al docente di valutare la coerenza fra il numero di valutazioni effettuate e la numerosità tipica di frequenza alle lezioni. In base a tale valutazione, il docente, se lo riterrà opportuno, potrà prevedere quindi ulteriori rilevazioni delle valutazioni in aula entro la fine del periodo di lezioni.

Come ulteriore possibilità di compilazione, per gli studenti che non avessero compilato precedentemente la valutazione, il sistema richiederà la compilazione delle valutazioni al momento dell'iscrizione all'esame. In tal caso, il sistema terrà conto del tempo intercorso fra fine di erogazione dell'insegnamento e acquisizione della valutazione. Il questionario si intenderà compilato anche nel caso lo studente, qualora lo desideri, non abbia risposto a qualcuna delle domande, ma abbia confermato l'invio.

Come previsto dalla legge, la Procedura di Rilevazione delle Opinioni Studenti garantisce l'anonimato dello studente, facendo sì che le risposte non siano collegate all'identità dello studente che le ha fornite. È comunque prevista, per scopi di analisi dei dati, la registrazione del genere, dell'età del rispondente e di indicatori della sua carriera (ad es: i crediti sino a quel momento conseguiti), senza in nessun modo compromettere le garanzie di anonimato. I dati raccolti attraverso il questionario saranno pertanto trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Codice Privacy" e con le garanzie d'anonimato da questo previste. Per nessuna ragione i Docenti o il personale addetto all'elaborazione dei dati possono venire a conoscenza della singola opinione espressa da ciascuno Studente.

7.4. Rilevazione Opinioni Docenti sugli insegnamenti

Contemporaneamente alla Rilevazione Opinioni Studenti, sarà realizzata la Rilevazione Opinioni Docenti con l'ausilio di un questionario dedicato (vedi § 7.2 sopra).

Tale questionario, le cui domande sono state predisposte dall'ANVUR, andrà compilato a cura dei docenti per ciascun loro insegnamento a partire dal raggiungimento dei 2/3 terzi delle lezioni; il questionario mira a rilevare il punto di vista del docente sui temi indagati dai questionari proposti agli studenti.

La compilazione di questo questionario potrà essere completata tramite dispositivo mobile, secondo la piattaforma fornita da *smart_edu* GOMP, a partire dal raggiungimento dei 2/3 di erogazione dell'insegnamento.

7.5. Tempistiche

Allo scattare dei 2/3 dell'insegnamento e comunque a partire dal **15 novembre** di ogni anno l'Area InfoSapienza attiva le procedure telematiche avvalendosi della collaborazione di *smart_edu* GOMP per la **Rilevazione Opinioni Studenti** sugli insegnamenti per l'AA. in corso (ad esempio 2017-18). La somministrazione dei questionari agli studenti frequentanti i corsi di studio in modalità tradizionale o blended dovrà avere inizio al raggiungimento dei 2/3 di erogazione dell'insegnamento da valutare.

Più dettagliatamente, a partire del 15 novembre di ogni AA i docenti riceveranno un messaggio di posta elettronica per informare sull'attivazione della rilevazione. La comunicazione ottempererà ai seguenti requisiti:

- ✓ Informare i docenti della prossimità della soglia dei 2/3 delle lezioni previste per il loro insegnamento

- ✓ Ricordare ai docenti di prevedere un momento in aula per la compilazione via dispositivi mobili delle valutazioni da parte degli studenti
- ✓ Fornire ai docenti un link da cui scaricare un breve vademecum in italiano e in inglese da mostrare agli studenti in aula per facilitare la compilazione. Il vademecum dovrà guidare gli studenti nelle fasi di:
 - Accesso al sistema
 - Scelta dell'insegnamento da valutare
 - Invio dati e uscita dal sistema
- ✓ Informare i docenti della possibilità di monitorare in tempo reale il numero di questionari compilati nella sezione docenti in *smart_edu* GOMP, e fornire un link al suddetto sistema
- ✓ Specificare ai docenti che è possibile prevedere ulteriori occasioni di rilevazione in aula, in particolar modo qualora il numero di questionari compilati non rispecchi la numerosità tipica di frequenza alle lezioni.

Verrà spedita ai docenti una seconda comunicazione prima della fine delle lezioni per ribadire l'importanza di raccogliere le Opinioni Studenti entro la fine delle lezioni. Questa seconda comunicazione:

- ✓ ricorda l'importanza della raccolta delle Opinioni Studenti in aula, entro la fine del periodo di erogazione delle lezioni;
- ✓ sollecita il docente, qualora quest'ultimo ritenga il numero di valutazioni acquisite non in linea (ad esempio, per numerosità troppo bassa) rispetto al numero di studenti effettivamente frequentanti, a prevedere ulteriori occasioni di valutazione in aula;
- ✓ riporta i link al vademecum per la compilazione, e all'accesso a GOMP per il monitoraggio dei questionari acquisiti.

Per i corsi di studio tradizionali o blended, sarà proposta la valutazione dell'insegnamento al momento dell'iscrizione agli esami, per gli studenti che non la abbiano completata precedentemente. Per queste rilevazioni verrà tenuta traccia del tempo intercorso dal termine dell'erogazione dell'insegnamento.

Per i corsi di studio prevalentemente a distanza o telematici, *smart_edu* GOMP allo scoccare dei 2/3 dell'erogazione dell'insegnamento su piattaforma propone allo studente la valutazione dell'insegnamento. Sarà eventualmente prevista una seconda opportunità di valutazione dell'insegnamento al momento dell'iscrizione all'esame, tenendo traccia del tempo intercorso dal termine dell'erogazione dell'insegnamento.

Per la valutazione da parte dei docenti degli insegnamenti da loro erogati (sia in modalità tradizionale, sia a distanza), verrà inviata comunicazione ai docenti circa la possibilità di compilare la valutazione del proprio insegnamento a partire dal raggiungimento dei 2/3 dell'erogazione dello stesso. Il messaggio dovrà includere:

- ✓ Il link all'accesso alla sezione docenti di *smart_edu* GOMP, ove è possibile compilare il questionario

L'accesso ai questionari resterà aperto, in ossequio alle direttive ANVUR e come da delibera SA del 22 ottobre 2013, **fino al 30 settembre dell'anno seguente** (ad esempio, 30 settembre 2018 per AA 2017/2018) per gli insegnamenti del primo semestre e **fino al 28 febbraio dell'anno ancora successivo** (ad esempio 28 febbraio 2019 per AA 2017/2018) per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali. Pertanto gli studenti fuoricorso e laureandi che richiederanno di sostenere l'esame nella "sessione speciale" di ottobre/novembre (per quei CdS che adottano tale modalità) non saranno obbligati alla compilazione dei moduli per poter accedere alla prenotazione.

7.6. Assistenza

Appare necessario rendere chiaro agli studenti a chi rivolgersi e come nel caso sorgano problemi relativi alla compilazione del questionario, o alle difficoltà nel prenotarsi all'esame legate a problemi nell'acquisizione delle risposte al questionario. Si predispose un sistema di help-desk di Infostud dedicato agli studenti. Accedendo ad essa lo studente dovrebbe indicare in una apposita mascherina di dialogo:

1. Nome e Cognome
2. Matricola
3. CdS a cui si è iscritti (indicando il codice)
4. Anno di corso a cui si è iscritti

5. Insegnamento per il quale è sorto il problema (indicando il codice insegnamento)
6. Descrizione del problema.

7.7. Monitoraggio in tempo reale dei tassi di risposta

Oggetto del monitoraggio è il numero dei questionari compilati per ciascuno degli insegnamenti, e il numero degli insegnamenti rilevati:

- ✓ **Numero questionari compilati per un singolo insegnamento:** i docenti potranno monitorare in qualunque momento il numero delle opinioni Studenti acquisite, nella sezione docenti all'interno di *smart_edu* GOMP.
- ✓ **Numero degli insegnamenti rilevati:** il sistema *smart_edu* GOMP al termine del periodo didattico rileva, il numero complessivo di questionari compilati in aula e al momento della prenotazione all'esame. Inoltre rileva il numero di insegnamenti su cui è stata effettuata la rilevazione, segnalando la percentuale di completamento rispetto agli insegnamenti erogati come da GOMP. I dati pertinenti verranno comunicati ai Presidenti dei CdS e CdL, e al Preside della Facoltà

7.8. Raccomandazioni per le Facoltà e/o i Dipartimenti

Per agevolare e favorire la rilevazione si raccomanda a Facoltà e/o Dipartimenti di:

- segnalare anche nei siti web l'avvio della Rilevazione Opinioni Studenti per ogni semestre o diverso periodo didattico previsto dalla programmazione degli insegnamenti, e di informare sull'importanza dell'iniziativa, ribadendo le garanzie sul totale anonimato delle valutazioni fornite dagli studenti;
- sottolineare ai docenti impegnati nell'erogazione degli insegnamenti l'importanza delle valutazioni studenti;
- individuare un referente di Facoltà per la rilevazione (il manager didattico di Facoltà o figura equivalente, un componente del Comitato di Monitoraggio, o del Dipartimento) che possa rappresentare l'interfaccia del Team Qualità per tutte le attività di Rilevazione Opinioni Studenti e conseguenti iniziative collegate.

8. PROCESSO DI ELABORAZIONE E RESTITUZIONE DEI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI STUDENTI E DOCENTI

8.1. Finestre di estrazione dei dati sulle Opinioni degli Studenti

Il Team Qualità ha definito le seguenti scadenze per l'estrazione dati e la restituzione ai docenti, per ogni anno accademico:

- il 15 marzo sarà la data di riferimento per la prima estrazione dati del I semestre e relativa elaborazione; il primo invio provvisorio relativo agli insegnamenti del I semestre è previsto entro il 30 marzo;
- il 30 settembre sarà la data di riferimento per la l'estrazione finale dei dati del I semestre e relativa elaborazione; l'invio definitivo relativo agli insegnamenti del I semestre è previsto entro il 15 ottobre;
- il 15 ottobre sarà la data di riferimento per la prima estrazione dati del II semestre e relativa elaborazione; il primo invio provvisorio relativo agli insegnamenti del II semestre è previsto entro il 30 ottobre;
- il 28 febbraio dell'anno successivo sarà la data di riferimento per la l'estrazione finale dei dati del II semestre e relativa elaborazione; l'invio definitivo relativo agli insegnamenti del I semestre è previsto entro il 15 marzo dell'anno successivo.

8.2. Restituzione dei dati sulle Opinioni degli Studenti.

Il Team Qualità a partire dalla riunione del 17 giugno 2014 ha definito e successivamente aggiornato, in funzione delle indicazioni ANVUR e delle deliberazioni del Senato Accademico di sapienza, l'insieme degli utenti che devono avere accesso ai tali dati sulle Opinioni Studenti e con quale livello di aggregazione dell'informazione. Tale definizione è stata individuata in linea con la consolidata esperienza di Sapienza nella logica seguente:

- Ogni docente deve avere accesso ai dati relativi ai propri insegnamenti impartiti in qualunque Corso di Studio.
- Ogni Preside di Facoltà deve poter visualizzare, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento), i dati relativi a tutti gli insegnamenti impartiti nei Corsi di Studio afferenti alla propria Facoltà.

- Ogni Direttore di Dipartimento deve poter visualizzare, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento), i dati relativi a tutti gli insegnamenti impartiti nei Corsi di Studio afferenti al proprio Dipartimento.
- Ogni Presidente di Corso di studio/Area Didattica deve poter visualizzare, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento), tutti i dati relativi al Corso di Studio/Area Didattica che presiede.
- la Commissione di Gestione dell'Assicurazione Qualità (CGAQ) e il Gruppo di Riesame del Corso di Studio, sia per la componente docente, sia per la componente studente, hanno accesso, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento), ai dati della Facoltà di riferimento, scegliendo il livello di aggregazione più opportuno in funzione dell'analisi da sviluppare.
- i Comitati di Monitoraggio e le Commissioni Paritetiche, sia per la componente docente, sia per la componente studente, hanno accesso, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento), ai dati della Facoltà di riferimento, scegliendo il livello di aggregazione più opportuno.
- i Manager Didattici hanno accesso, in modalità aggregata (per Corso di Studio) e disaggregata (per singolo insegnamento e), ai dati della Facoltà di riferimento, scegliendo il livello di aggregazione più opportuno.
- il Team Qualità e il NVA (per tramite dell'Ufficio supporto strategico e programmazione) hanno accesso a tutti i dati aggregati e disaggregati.
- Il Team Qualità, recependo le indicazioni del ANVUR, raccomanda che per ogni CdS possano essere resi pubblici: "i risultati analitici (eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per le singole domande dei questionari degli studenti" (documento ANVUR 10/8/2017, pag. 26)⁶, secondo le modalità e procedure che saranno definite dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione.

La restituzione ai docenti avverrà sia direttamente al docente con le modalità che l'Ateneo riterrà opportune (ad es: via posta elettronica, pagine docente Infostud e GOMP). Verrà reso disponibile ai titolari di ciascun insegnamento per ogni specifico semestre un report recante tabelle e grafici di elaborazione delle valutazioni degli studenti. Verranno visualizzati i dati delle valutazioni degli studenti e le ulteriori elaborazioni su indicazione del TQ.

I dati storici delle valutazioni rimangono disponibili per elaborazioni successive e sono archiviati e gestiti dal TQ con il supporto dell'Area Supporto Strategico e di InfoSapienza.

9. PROCESSO COMUNICAZIONE E PUBBLICIZZAZIONE DEI RISULTATI DELLA RILEVAZIONI

9.1. Premessa

La Rilevazione delle Opinioni degli Studenti rappresenta uno degli elementi fondamentali per la valutazione della qualità della didattica. Per i docenti costituisce uno strumento che fornisce indicazioni complementari ad altri tipi di feed-back derivanti dal contatto diretto con gli studenti e fornisce informazioni estremamente utili per attuare un miglioramento della didattica che tenga conto anche del punto di vista degli studenti.

L'esperienza ormai consolidata sull'utilizzazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti mostra peraltro come l'asimmetria informativa tipica di questi sistemi di rilevazione e la naturale differenziazione negli esiti, in relazione al contesto di rilevazione (Corso di Studio, Facoltà, ecc.) e all'insegnamento (insegnamenti di base ovvero specialistici) possa produrre effetti significativi sia in positivo, sia in negativo. Tali effetti vengono depotenziati allorché la rilevazione trova la sua corretta collocazione nel sistema di autovalutazione delle attività didattiche con particolare riferimento alla **valutazione degli insegnamenti piuttosto che a quella dei docenti** all'interno di gruppi di insegnamenti simili, dei Corsi di Studio e delle Facoltà.

Le stesse caratteristiche possono invece generare distorsioni se il livello di confronto sale da quello di Facoltà a quello di Ateneo o se i risultati della rilevazione vengono utilizzati in logica premiale per ripartire risorse o incentivi, fatti ovviamente salvi i riconoscimenti simbolici (lettere di encomio, riconoscimenti/premi per la didattica); l'attribuzione di incentivi potrebbe infatti favorire comportamenti opportunistici non sempre a favore della qualità della didattica che è invece il fine ultimo che si intende perseguire promuovendo la rilevazione delle opinioni degli studenti.

Di converso una corretta utilizzazione degli esiti della rilevazione delle opinioni ai fini del miglioramento dei processi didattici e la pubblicizzazione dei risultati conseguiti in tal senso favorisce una partecipazione più consapevole da parte degli studenti alla rilevazione, responsabilizzando al contempo i docenti.

⁶ Vedi anche la sezione successiva (§ 9.3)

È opportuno che gli eventuali incentivi siano distribuiti non sulla mera base dei risultati della rilevazione, e che invece siano attribuiti a Facoltà, Dipartimenti e Corsi di Studio che dimostrano di saperli utilizzare al meglio per il miglioramento della didattica nel proprio sistema di assicurazione qualità.

L'utilizzazione, immediata e diretta da parte di chi ne ha la responsabilità (Presidente di Corso di Studio, Direttore di Dipartimento, Preside), delle rilevazioni è invece dovuta **quando comportamenti negativi da parte dei docenti o grave insoddisfazione degli studenti** vengono segnalati da una percentuale rilevante di studenti.

9.2. Comunicazione interna dei risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti

Con riferimento alla diffusione dei risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti si ricorda che da sempre in Sapienza il regolamento per le rilevazioni impegna alla riservatezza gli addetti alle elaborazioni.

E' peraltro fondamentale che i risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti siano considerati a tutti gli effetti come indicatori di prestazione dei processi didattici e, come tali, utilizzati per il loro miglioramento. I risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti devono pertanto essere illustrati e discussi nelle sedi opportune (Commissione Qualità, Commissione Didattica, Consiglio di Corso di Studio, Consiglio di Dipartimento, Assemblea/Giunta di Facoltà, Ateneo) con l'adeguato livello di dettaglio in funzione del contesto di discussione e degli obiettivi da conseguire.

Si ricorda che l'analisi dei risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti è base fondante del Processo di Monitoraggio Annuale e contribuisce in maniera significativa al Riesame Ciclico dei Corsi di Studio, come ribadito dalle linee guida AVA 2 (10/08/2017).

9.3. Pubblicazione dei dati sulle Opinioni degli Studenti

L'art. 14 della legge 183/2010 dispone che le notizie concernenti lo svolgimento delle prestazioni di chiunque sia addetto a una funzione pubblica e la relativa valutazione siano rese accessibili dall'amministrazione di appartenenza, con l'eccezione delle notizie concernenti dati personali o sensibili.

Sapienza pubblica on-line sul sito web dell'Ateneo le Relazioni dei Comitati di Monitoraggio e le Relazioni delle Commissioni Paritetiche sulle Opinioni degli Studenti con l'analisi dei dati sviluppata per Facoltà con diversi livelli aggregazione.

In una nota del 18/7/2016, il direttore dell'Area Affari Istituzionali, dr. Putignani, ha rappresentato il fatto che nulla osta a procedere, in una prima fase, alla pubblicazione dei dati relative alle opinioni degli studenti sui corsi di studi in forma aggregata, così come richiesto dall'Anvur, per l'Anno Accademico 2016-17, con comunicazione ai docenti del cambiamento nella modalità di pubblicizzazione dei dati, prima dell'inizio delle lezioni del primo semestre AA 2016-17.

Sulla base di questi elementi, il Team Qualità, in aggiunta alla restituzione delle valutazioni Opis al docente e al Corso di Studio, da mantenersi nella forma attualmente prevista, ha proposto di rendere pubblici e disponibili a tutti i risultati della valutazione a livello di singola attività didattica.

Sulla base del modello adottato da altri atenei, i dati delle valutazioni degli studenti a partire dall' AA 2016-2017 sono stati resi pubblici espressi in forma sintetica, attraverso l'aggregazione degli indicatori del questionario Opis in "aree di valutazione". Tale determinazione è stata ribadita dal Senato Accademico in data 20/9/2016⁷.

ANVUR raccomanda la totale pubblicizzazione dei risultati delle rilevazione delle Opinioni Studenti. La pubblicizzazione in Sapienza avverrà secondo le modalità e procedure che saranno definite dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione

Resta inteso che, sino al momento in cui gli Organi Accademici non delibereranno la piena pubblicizzazione dei risultati delle elaborazioni OPIS in maniera disaggregata, tali informazioni dovranno essere trattate in maniera riservata da tutti coloro che (cfr. par. 8.2) hanno accesso a tali dati per lo svolgimento delle attività istituzionali e di valutazione.

7

<http://www.uniroma1.it/sites/default/files/estratti/5.1%20Pubblicazione%20dati%20estratti%20banca%20dati%20opis.pdf>