

IL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI ALLIEVI E DELLA LORO SODDISFAZIONE

Indice

1	Premessa.....	3
2	Linee guida per l'utilizzo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli allievi sui singoli insegnamenti ...	4
3	Linee guida per l'utilizzo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli allievi sul percorso di dottorato ..	6

Indice delle Tabelle

Tabella 1: Questionario sui singoli insegnamenti.....	7
Tabella 2: Questionario sul percorso di dottorato	8

1 Premessa

Gli allievi hanno un ruolo centrale all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) e attraverso le loro opinioni partecipano attivamente al processo di crescita e di consolidamento della qualità della Scuola. I questionari per la rilevazione dell'opinione degli allievi sono lo strumento che permette loro di esprimere il grado di soddisfazione sugli insegnamenti e la loro organizzazione, sulle strutture, sui servizi offerti dalla Scuola, segnalando eventuali criticità.

In questo contesto, il Presidio della Qualità (PQ) ha preso l'impegno di progettare e implementare il sistema di rilevazione delle opinioni degli allievi, nonché l'organizzazione e ottimizzazione del processo stesso. La finalità del PQ è individuare la procedura sull'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, sulla discussione dei risultati dei questionari, sulla comunicazione e sull'accesso ai dati per diversi attori coinvolti nel processo AQ e sulle modalità di pubblicazione dei risultati.

Il primo compito del Presidio è quello della revisione dei questionari attualmente erogati. A tale scopo, sono state redatte le linee guida per l'utilizzo dei questionari dell'opinione degli allievi, che rispondono anche all'implementazione di politiche della qualità in coerenza con le linee di sviluppo strategico della Scuola, avviando così un circolo di progressivo miglioramento della qualità della didattica. Sono stati individuati due tipologie di questionario, volti a rilevare l'opinione degli allievi rispettivamente sui singoli insegnamenti erogati e sull'intero corso di dottorato nel suo complesso.

A complemento dei suddetti questionari, la Scuola istituirà, in fase sperimentale, altri sistemi di rilevazione della soddisfazione degli allievi che consentono di recepire *feedback* a valore aggiunto. A partire dal prossimo anno accademico, la Scuola organizzerà dei *focus group* mirati all'attivazione di momenti di interazione e partecipazione attiva degli allievi, al fine di condividere e individuare ulteriori azioni di miglioramento. I *report* risultanti dai *focus group* saranno oggetto di analisi dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS), dal Presidio della Qualità e dal Nucleo di Valutazione (NdV), che ne renderanno conto nelle rispettive relazioni annuali.

2 Linee guida per l'utilizzo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli allievi sui singoli insegnamenti

La rilevazione sistematica dell'opinione degli allievi è parte integrante del sistema di AQ della Scuola ed è, quindi, un requisito indispensabile non solo per verificare l'efficacia degli insegnamenti rispetto agli obiettivi formativi del corso di dottorato, ma anche per aiutare i titolari dei corsi a migliorare i processi di insegnamento ed apprendimento.

Tale rilevazione si basa su un questionario, attualmente erogato tramite un applicativo informatico per ciascun insegnamento. Il questionario è compilabile in forma anonima on-line, anche su dispositivi mobili, accedendo ad un link inviato a tutti gli allievi che hanno l'insegnamento nel proprio piano di studi. Ispirandosi al sistema di assicurazione della qualità dei corsi di studio universitari e sposandone i principi generali, il sistema di rilevazione ed utilizzo dell'opinione degli allievi sui singoli insegnamenti presso la Scuola IMT persegue gli obiettivi descritti nella revisione del Documento AVA "Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" pubblicata in data 10/8/2017 dall'ANVUR. In particolare, la raccolta delle opinioni dovrà avvenire non prima dei 2/3 dello svolgimento del corso e comunque entro il termine dell'insegnamento. A tal fine, il docente dovrà prevedere un momento di compilazione in aula al fine di massimizzare il tasso di risposta. Il questionario rimane compilabile per sette giorni dalla data di invio del *link*, e comunque non oltre la data di conclusione del corso (ivi compresa anche la data dell'eventuale esame).

L'Ufficio Dottorato ed Alta Formazione della Scuola IMT ha la responsabilità di assicurare il corretto flusso informativo come segue:

- allo scattare dei 2/3 dell'insegnamento, l'Ufficio trasmette agli allievi il *link* per la compilazione del questionario on-line e ne comunica la trasmissione al docente invitandolo a prevedere un momento di compilazione in aula;
- il giorno precedente a quello di chiusura, l'Ufficio trasmette un messaggio agli allievi ricordando il termine per la compilazione del questionario;
- a chiusura del questionario e dopo che il docente, qualora previsto, avrà registrato i risultati degli esami di profitto, l'Ufficio trasmette al docente responsabile il report analitico con i risultati del monitoraggio.

I risultati relativi al singolo insegnamento vengono restituiti in forma riservata al docente responsabile dell'insegnamento ed al Coordinatore del corso di dottorato. Essi sono resi inoltre disponibili in forma analitica al Delegato del Direttore per la Didattica, al PQ, alla Commissione Paritetica Docenti Studenti (CPDS) ed al Nucleo di Valutazione (NdV).

Il Coordinatore del corso di dottorato, dopo una analisi di risultati del monitoraggio, produce un rapporto sintetico che viene discusso dal Collegio dei Docenti ai fini di analizzare eventuali criticità ed apportare azioni correttive, anche in collaborazione con gli allievi, in particolare con quelli presenti nella CPDS.

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti, il rapporto sintetico redatto dal Coordinatore e le azioni proposte dal Collegio dei Docenti sono analizzate dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti, dal Presidio della Qualità e dal Nucleo di Valutazione, che ne rendono conto nelle rispettive relazioni annuali.

Il rapporto sintetico redatto dal Coordinatore, recependo anche i pareri della CPDS e del NdV, fornisce le basi per la proposta del nuovo progetto formativo del corso di dottorato, con focus su azioni di miglioramento e di eventuali modifiche degli affidamenti didattici.

Per assicurare la più ampia partecipazione al processo di valutazione, è opportuno che gli allievi abbiano una chiara percezione dell'utilità dei questionari per la rilevazione delle opinioni sulla didattica, sulle strutture e sui servizi. A tal proposito, il PQ promuove la buona pratica che ciascun docente illustri, durante la prima lezione di ciascun insegnamento, i risultati della valutazione dell'opinione degli allievi raccolti durante la precedente erogazione del medesimo insegnamento, focalizzandosi sulle criticità emerse e sulle azioni promosse al fine di risolverle. Inoltre, nel perseguimento dei principi di trasparenza e di assicurazione della qualità, un report sintetico con l'analisi dei singoli insegnamenti di ogni anno accademico sarà pubblicato sul sito della Scuola, nella sezione dedicata al sistema di AQ.

3 Linee guida per l'utilizzo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli allievi sul percorso di dottorato

Nel perseguire i principi di centralità degli allievi nel sistema AQ, la Scuola eroga un questionario per conoscere l'opinione degli allievi sull'intero percorso di dottorato. L'obiettivo è quello di misurare il livello complessivo di soddisfazione dell'esperienza formativa e di rilevare eventuali criticità riscontrate nell'ottica di miglioramento che caratterizza il processo di AQ della Scuola. A tal fine, il questionario rileva l'opinione sulla qualità della didattica complessivamente erogata, sull'adeguatezza ed efficacia della supervisione, sull'efficienza delle strutture amministrative ed organizzative, sull'allocazione delle risorse bibliotecarie e informatiche e sulle attività di supporto alla ricerca (es. servizi di mobilità internazionale) offerte dalla Scuola.

Il questionario viene erogato tramite un applicativo informatico compilabile in forma anonima on-line, anche su dispositivi mobili, accedendo ad un *link* inviato agli allievi quando questi fanno richiesta di discussione di tesi. Al termine di ogni sessione di esame, i risultati della rilevazione sono restituiti in forma riservata al Coordinatore del corso di dottorato. Essi sono resi inoltre disponibili in forma analitica al Delegato del Direttore per la Didattica, al PQ, alla CPDS ed al NdV. L'analisi dei risultati costituisce parte integrante delle relazioni annuali della CPDS e del NdV.

Anche in questo caso, nel perseguimento dei principi di trasparenza e di Assicurazione della Qualità, il report sull'andamento del ciclo di dottorato sarà pubblicato sul sito della Scuola, nella sezione dedicata al sistema di AQ.

Di seguito si evidenziano le diverse rilevazioni atte ad oggi a monitorare e valutare la Qualità della Didattica della Scuola IMT:

SINGOLI INSEGNAMENTI (<i>Teaching Evaluation Questionnaire - TEQ</i>)	
Oggetto della rilevazione	Tutti gli insegnamenti dei corsi di dottorato con evidenza sull'organizzazione, il carico di lavoro ed il docente. Sono previste domande aperte in merito ai suggerimenti di miglioramento e agli aspetti positivi e negativi del singolo insegnamento
Quando	Alla conclusione dell'insegnamento
Chi	Allievi che hanno l'insegnamento nel proprio corso di studi
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda con i risultati di ogni insegnamento valutato • Report generale sintetico sull'andamento dell'attività didattica dell'anno accademico di riferimento • Parere annuo del NdV
Divulgazione dei risultati	<p>I risultati sono trasmessi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Docente titolare dell'insegnamento • Coordinatore del Dottorato • Delegato per la Didattica • Collegio dei Docenti (sotto forma di report riassuntivo realizzato dal Coordinatore) • PQ • CPDS • NdV (sotto forma di relazione, nella prima seduta utile)
Pubblicazione	<i>Report</i> grafico sintetico sull'andamento della didattica per ogni anno accademico, pubblicato nella pagina Qualità@IMT del sito della Scuola
Obblighi e riferimenti normativi	L'opinione degli allievi e la loro soddisfazione sono parte integrante del sistema di AQ degli Atenei (AVA)

Tabella 1: Questionario per la rilevazione dell'opinione degli allievi sui singoli insegnamenti

PERCORSO DOTTORALE NEL COMPLESSO	
Oggetto della rilevazione	L'insieme delle attività legate al corso di dottorato (programmazione didattica, rapporto con l' <i>Advisor</i> , orientamento, supporto, struttura e servizi)
Quando	Alla fine del percorso, al momento della richiesta di discussione di tesi
Chi	Tutti gli allievi che hanno finito il percorso dottorale e sono in attesa di discutere la tesi
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Schede sintetiche dei risultati dei questionari, a cura degli uffici della Scuola. • Relazione generale sintetica sull'andamento del ciclo di dottorato • Parere annuo del NdV
Divulgazione dei risultati	<p>I risultati sono trasmessi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinatore del Dottorato • Delegato per la Didattica • Collegio dei Docenti (sotto forma di report aggregato realizzato dal Coordinatore) • PQ • CPDS • NdV (sotto forma di relazione, nella prima seduta utile)
Pubblicazione	<i>Report</i> grafico sintetico sull'andamento del ciclo di dottorato, pubblicato nella pagina Qualità@IMT del sito della Scuola
Obblighi e riferimenti normativi	L'opinione degli allievi e la loro soddisfazione sono parte integrante del sistema di AQ degli Atenei (AVA)

Tabella 2: Questionario per la rilevazione dell'opinione degli allievi sul percorso di dottorato