



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA
Verbale della riunione del Presidio della Qualità di Ateneo
del 13 ottobre 2017

Oggi in Pavia, alle ore 14:00 presso la del Consiglio di Amministrazione, Università di Pavia, C.so Strada Nuova n°65, si riunisce il Presidio della Qualità di Ateneo.

Il Presidio è stato convocato dal Coordinatore in data 09 ottobre 2017.

Sono presenti i seguenti componenti:

Nominativo	Ruolo	P	A
Anna Occhipinti	Coordinatore	X	
Angelo Buizza	Componente - area Ingegneria	X	
Simone Gerzeli	Componente - area Giuridico-economico-politica	X	
Giuseppe Invernizzi	Componente - area Umanistica	X	
Maria Cristina Bonferoni	Componente - area Scientifica	X	
Simona Villani	Componente - area Medicina	X	
Maria Spoldi	Componente - dirigente Area Didattica	X	
Elena Albera	Componente - responsabile Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti	X	
Sofia Baggini	Componente - responsabile Servizio Ricerca e Terza Missione		X
Matteo Bonabello	Componente - responsabile Servizio Programmazione Didattica	X	

Legenda: (P - Presente) - (A - Assente)

Presiede la seduta il Coordinatore Prof.ssa Anna Occhipinti, svolge le funzioni di Segretario verbalizzante Anna Mascherpa del Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti coadiuvata da Piero Malinverni del medesimo Servizio.

ORDINE DEL GIORNO:

1. Comunicazioni.
2. Approvazione verbale seduta del 27 settembre 2017.
3. Ruolo dei Delegati AQ di Dipartimento durante la visita di accreditamento periodico.
4. Stato visibilità dei questionari e successive deliberazioni.
5. Accesso ai dati delle valutazioni delle attività didattiche ai componenti delle Commissioni paritetiche docenti studenti e dei Gruppi di Riesame.
6. Approvazione delle procedure per l'analisi e la pubblicazione dei risultati della rilevazione degli studenti.
7. Programmazione attività del PQA.

Il Segretario

Il Coordinatore



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA

Verbale della riunione del Presidio della Qualità di Ateneo del 13 ottobre 2017

Alla riunione partecipano i membri dei Presidi di Area. Presidio Area Ingegneria, presenti: Cristina Salvadelli. Assente: Stefano Sibilla. Presidio Area Scientifica, presenti: Erik Nielsen, Paola Nola, Antonella Profumo, Daniela Rebuzzi, Elena Scabrosetti. Assente giustificato: Pierluigi Colli. Presidio Area Medica, presenti: Silvana Rizzo, Irene Ferri. Assenti giustificati: Mario Comelli. Assenti: Mariapia Vairetti, Cesare Danesino. Presidio Area Giuridico-economico-politica, presenti: Giulia Rossolillo, Marilena Di Nunno. Assente giustificato: Manuel Bagna. Presidio Area Umanistica, presenti: Claudio Vela, Raffaella Bernuzzi. Assente giustificato: Maria Assunta Zanetti.

1) Comunicazioni.

Il Coordinatore comunica che alla luce della pubblicazione delle nuove linee guida relative al processo di accreditamento periodico delle Sedi e dei corsi di studio universitari, l'ANVUR ha promosso degli incontri di In-Formazione rivolti ai Presidi della Qualità di Ateneo. La prof.ssa Occhipinti riferisce di aver partecipato all'incontro che si è tenuto a Roma lo scorso 11 ottobre u.s. durante il quale sono state illustrate la scheda di monitoraggio annuale degli indicatori, il rapporto di riesame ciclico e il prospetto di sintesi. L'ANVUR ha inoltre ricordato che è in corso un'attività di revisione dei questionari di valutazione della didattica rispetto ai modelli attualmente in vigore.

La prof.ssa Occhipinti ricorda che lo scorso 11 ottobre il PQA ha trasmesso ai Responsabili dei CdS selezionati per la visita di accreditamento periodico, ai Direttori dei due Dipartimenti oggetto di visita e ai Delegati AQ di Dipartimento la proposta di calendario degli incontri della CEV con i CdS modificata a seguito di richiesta specifica da parte di ANVUR. Sono state inoltre fornite alcune informazioni acquisite da ANVUR in particolare, la richiesta di prevedere un numero massimo di otto partecipanti agli incontri con la CEV e la possibilità di prevedere la partecipazione dei Presidenti di Facoltà e dei Presidenti dei Consigli Didattici durante l'incontro della CEV con il Responsabile del CdS e il Gruppo di Riesame. Il Coordinatore riferisce inoltre che l'ANVUR ha autorizzato gli studenti componenti di CPDS che sono all'estero per motivi di studio a partecipare all'incontro con la CEV in videoconferenza (ad esempio utilizzando *Skype*).

Il Coordinatore comunica che entro il prossimo 17 ottobre l'ANVUR trasmetterà all'Ateneo il calendario definitivo della visita.

La prof.ssa Occhipinti riferisce che il prof. Rostan, delegato del Rettore al Benessere studentesco, sta proseguendo l'attività di coordinamento delle azioni promosse dagli studenti in vista della visita di accreditamento periodico.

2) Approvazione verbale seduta del 27 settembre 2017.

Il verbale viene approvato.

Il Segretario

Il Coordinatore



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA
Verbale della riunione del Presidio della Qualità di Ateneo
del 13 ottobre 2017

3) Ruolo dei Delegati AQ di Dipartimento durante la visita di accreditamento periodico.

La prof.ssa Occhipinti riferisce che durante l'incontro del PQA del 6 ottobre u.s. è emersa la necessità di individuare una figura di coordinamento e di raccordo con il PQA durante la visita di accreditamento periodico. Questo ruolo sarà ricoperto dai Delegati AQ di Dipartimento che coordineranno le fasi della visita e raccoglieranno le evidenze emerse dai colloqui con la CEV. Le informazioni raccolte saranno utili anche nelle fasi successive alla visita in loco per predisporre le eventuali controdeduzioni.

La prof.ssa Occhipinti ricorda ai delegati AQ di Dipartimento di programmare degli incontri di coordinamento con le persone che saranno direttamente coinvolte nei colloqui con la CEV. Intervengono i Delegati AQ di Dipartimento riferendo che alcuni incontri sono già stati calendarizzati. La prof.ssa Occhipinti ringrazia i Delegati per le attività svolte e chiede che vengano comunicate le date in cui sono stati calendarizzati gli incontri non ancora effettuati, in modo che laddove venga ritenuto opportuno, vi possa partecipare alternandosi con il Vice-coordinatore Prof.ssa Cristina Bonferoni.

4) Stato visibilità dei questionari e successive deliberazioni.

La prof.ssa Occhipinti ricorda che l'Ateneo da diversi anni adotta SISValDidat, un sistema finalizzato alla diffusione via web dei dati raccolti mediante la rilevazione sulla valutazione della didattica che permette ai docenti di decidere se rilasciare il consenso alla pubblica consultazione delle proprie valutazioni. Al fine di analizzare lo stato di visibilità delle valutazioni raccolte, il PQA prende in esame una tabella che riporta per ogni CdS i valori assoluti e percentuali delle attività didattiche pubblicamente visibili. Con riferimento all'A.A. 2015/2016, il 50,1% delle attività didattiche risulta avere le valutazioni pubblicamente consultabili. Dopo ampia discussione, il PQA concorda sull'opportunità di continuare a sollecitare i docenti ad autorizzare la visibilità pubblica dei risultati della valutazione della didattica e ritiene importante nel contempo ricordare le modalità con le quali è possibile per i docenti rendere visibili le proprie valutazioni.

Il PQA concorda infine le date in cui verranno travasati i dati nel sistema SISValDidat. A partire dall'A.A. 2017/2018, i dati verranno travasati tre volte all'anno nelle seguenti date: 20 marzo, 20 luglio e 20 ottobre.

5) Accesso ai dati delle valutazioni delle attività didattiche ai componenti delle Commissioni paritetiche docenti studenti e dei Gruppi di Riesame.

Il Coordinatore ricorda che il tema dell'accesso ai dati delle valutazioni delle attività didattiche ai componenti delle CPDS e dei Gruppi di Riesame è stato discusso durante la seduta del PQA del 27 settembre u.s. insieme al prof. Ziller, Presidente della Commissione Paritetica Docenti Studenti del Dipartimento di Scienze politiche e Sociali e che il prof. Ziller, in data 5 ottobre u.s., ha trasmesso al PQA una nota relativa all'accesso ai questionari di valutazione; tale documento è allegato al presente verbale.

Il Segretario

Il Coordinatore



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA
Verbale della riunione del Presidio della Qualità di Ateneo
del 13 ottobre 2017

Secondo quanto stabilito durante la seduta del 27 settembre u.s. e in accordo con la proposta del prof. Ziller, l'ufficio di supporto al PQA condurrà i necessari approfondimenti al fine di prevedere un incarico per il trattamento dei dati per i componenti delle CPDS e per i membri dei Gruppi di Riesame.

6) Approvazione delle procedure per l'analisi e la pubblicazione dei risultati della rilevazione degli studenti.

Il PQA prende in esame i documenti "*Osservazioni del PQA - Quadri C e F delle Relazioni CPDS 2016*" e "*Rilevazione delle opinioni degli studenti - Indicazioni per l'analisi, l'utilizzo e la pubblicazione dei risultati*" precedentemente circolati per via telematica. Dopo aver apportato alcune modifiche e integrazioni al testo, il PQA approva i documenti così come allegati al presente verbale.

7) Programmazione attività del PQA.

Il Coordinatore ricorda che l'ANVUR al fine di favorire l'attività di autovalutazione negli Atenei e nei CdS ha pubblicato un set di indicatori relativi al triennio 2013-2015. La prof.ssa Occhipinti sottolinea l'importanza di esaminare con attenzione gli indicatori forniti e i relativi *benchmark* e dà mandato all'ufficio di supporto al PQA di rendere disponibili le informazioni utili ai fini dell'analisi.

Terminati gli argomenti in discussione, il Coordinatore chiude la seduta alle ore 17:00.

Il Segretario

Il Coordinatore



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali

C.F. 80007270186 / P.IVA 00462870189

Strada Nuova, 65 - 27100 PAVIA

Tel. + 39.0382-98.48-02-16-26- - Fax + 39.0382-984815

Jacques Ziller

Professore ordinario di Diritto dell'Unione Europea

e-mail: jacques.ziller@unipv.it

<http://www-3.unipv.it/webdsps/it/docente.php?id=ziller>

Pavia, 5 ottobre 2017

**Nota al Presidio di qualità dell'Università di Pavia
Riguardo l'inquadramento giuridico dell'accesso alla Rilevazione delle opinioni degli studenti
frequentanti in merito alle attività didattiche sul sistema Valmon**

1) Le risposte ai questionari di valutazione sono dati personali

Occorre innanzitutto sottolineare che le valutazioni da parte dei studenti tramite risposta ai questionari riguarda ai singoli corsi son da considerare "dati personali" ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:

“Art. 4. Definizioni

1. Ai fini del presente codice si intende per:

[...]

b) "dato personale", qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale;”

Secondo il Codice, l'accesso ai dati personali è consentito in linea di massima con previa autorizzazione della persona che riguardano. Quindi per i docenti che hanno aperto la visualizzazione delle valutazioni dei loro corsi non ci sono problemi. Sarebbe auspicabile ricordare ai docenti che non hanno aperto la visualizzazione come si deve procedere su Valmon, poiché la procedura non è particolarmente intuitiva. Occorre però essere cauto nella formulazione in modo che tale comunicazione non possa essere percepita come una pressione su chi invece non desidera aprire la visualizzazione; quindi sarebbe utile ricordare che è un diritto del docente scegliere di dare o meno accesso ai dati.

2) Il “titolare del trattamento”

Poiché la raccolta e pubblicazione delle opinioni dei studenti è un trattamento di dati, l'art. 4 primo comma lettera f) si applica, il quale definisce come

“f) "titolare", la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza”.

Al titolare del trattamento si applica più specificamente l'art. 28 del codice, di cui il primo comma è di particolare rilievo:

“Art. 28. Titolare del trattamento

1. Quando il trattamento è effettuato da una persona giuridica, da una pubblica amministrazione o da un qualsiasi altro ente, associazione od organismo, titolare del trattamento è l'entità nel suo complesso o l'unità od organismo periferico che esercita un potere decisionale del tutto autonomo sulle finalità e sulle modalità del trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.”

Ne risulta che il titolare del trattamento nel caso di specie è l'Università di Pavia, rappresentata dal Rettore, oppure può essere il Presidio di Qualità a cui è attribuito il compito di sovrintendere e monitorare lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione della qualità (AQ) di tutto l'Ateneo. Sarebbe auspicabile specificarlo nelle disposizioni del relativo regolamento.

3) Il Responsabile del trattamento

Gli art. 29 e 30 del codice sono dedicati al responsabile de trattamento e agli incaricati del trattamento:

“ Art. 29. Responsabile del trattamento

1. Il responsabile è designato dal titolare facoltativamente.
2. Se designato, il responsabile è individuato tra soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.
3. Ove necessario per esigenze organizzative, possono essere designati responsabili più soggetti, anche mediante suddivisione di compiti.
4. I compiti affidati al responsabile sono analiticamente specificati per iscritto dal titolare.
5. Il responsabile effettua il trattamento attenendosi alle istruzioni impartite dal titolare il quale, anche tramite verifiche periodiche, vigila sulla puntuale osservanza delle disposizioni di cui al comma 2 e delle proprie istruzioni.

Sarebbe quindi auspicabile che venga designato da parte del titolare del trattamento uno o più responsabili del trattamento per quanto riguarda l'uso dei questionari di valutazione per il monitoraggio e per le procedure di assicurazione della qualità, con una apposita descrizione specifica per iscritto dei relativi compiti, e un ricordo che i responsabili del trattamento sono responsabili per l'osservazione del codice, cioè non solo la sicurezza del trattamento, ma anche per evitare la diffusione a soggetti non autorizzati delle relative informazioni. I responsabili del trattamento può essere aiutato per lo svolgimento dei suoi compiti da cd. incaricati del trattamento.

4) Gli incaricati del trattamento

Art. 30. Incaricati del trattamento

1. **Le operazioni di trattamento possono essere effettuate solo da incaricati che operano sotto la diretta autorità del titolare o del responsabile, attenendosi alle istruzioni impartite.**
2. **La designazione è effettuata per iscritto e individua puntualmente l'ambito del trattamento consentito.** Si considera tale anche la documentata preposizione della persona fisica ad una unità per la quale è individuato, per iscritto, l'ambito del trattamento consentito agli addetti all'unità medesima.”

E quindi possibile dare accesso alle valutazioni non aperte da parte dei relativi docenti anche ai componenti delle Commissione paritetiche, incluso i studenti. Non basta tuttavia utilizzare la procedura descritta sul manuale di istruzioni di Valmon. L'accesso può essere consentito solo dopo che i singoli componenti delle Commissione paritetiche abbiano ricevuto un documento scritto del responsabile del trattamento che affida compiti precisi per una durata specificata, in prima battuta per quanto riguarda la preparazione della relazione annuale della Commissione paritetica.

Sarebbe auspicabile che ogni singolo incaricato firmi un documento su cui sono specificati i compiti e ricordate le responsabilità. Mi pare che esistono dei modelli per tali affidamenti.



Osservazioni del PQA - Quadri C e F delle Relazioni CPDS 2016

Documento approvato nella seduta del PQA del 13 ottobre 2017

In questo documento si riporta un'analisi delle principali criticità emerse dalla rilettura delle relazioni delle CPDS 2016 effettuata dal PQA e nel contempo si forniscono risposte o chiarimenti per alcune delle domande più frequenti per le quali il PQA può fin da subito suggerire una possibile soluzione.

Per altre, sarà necessario verificarne la fattibilità tecnica, anche in considerazione delle modifiche in atto da parte di ANVUR.

In diverse CPDS è stato rilevato che limitare la possibilità di compilazione agli studenti che hanno l'insegnamento nel piano di studio, sostanzialmente agli studenti in corso, potrebbe comportare distorsioni nella rilevazione. Il problema è stato affrontato già in passato in PQA ed è stato oggetto di approfondita discussione. A questo proposito il PQA ha infatti preso in considerazione diverse ipotesi di modifica della modalità di rilevazione. Ha però dovuto concludere che l'apertura dei questionari a tutti gli studenti che hanno frequentato il corso, indipendentemente dal fatto che esso fosse o meno previsto dal piano di studi dell'anno considerato e rimuovendo il limite temporale attualmente in vigore (sessione di ottobre), comporta inconvenienti che rischiano di diminuire la validità delle rilevazioni, tra cui la difficoltà ad attribuire correttamente i giudizi al docente che ha tenuto il corso nell'anno frequentato.

Le ultime linee guida ANVUR prevedono che la compilazione dei questionari da parte degli studenti frequentanti avvenga preferibilmente tra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento. L'ANVUR ha peraltro dichiarato che verrà pubblicato un documento ad hoc relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e tempistiche di rilevazione. Se dovesse essere confermata la restrizione della tempistica sarà necessario un ripensamento dell'intera architettura della rilevazione e si dovrà affrontare in particolare il problema dell'individuazione degli effettivi frequentanti. Resterebbe peraltro da individuare il modo con cui incentivare gli studenti alla compilazione, nel caso in cui dovesse cadere il vincolo dell'iscrizione all'esame.

Il suggerimento, emerso in più di una relazione CPDS, di subordinare l'iscrizione al primo esame del semestre alla compilazione dei questionari di tutti gli insegnamenti dello stesso semestre appare interessante. Ne va tuttavia verificata la fattibilità dal punto di vista tecnico.

Relativamente al consenso da parte degli studenti all'utilizzo ai fini statistici delle loro risposte, da un'analisi effettuata dal PQA risulta che, per il 2015, una quota variabile di studenti, compresa tra il 3,9% e il 19,4% del totale, a seconda dei diversi Dipartimenti, ha negato il consenso. Pur non trattandosi di percentuali molto elevate, può valere la pena cercarle di ridurre. La possibilità di negare l'utilizzo delle proprie risposte non può essere rimossa, in quanto lo studente non può essere obbligato a rendere note le proprie opinioni, neanche in forma anonima. Una nota che rassicura sull'anonimato in fase di compilazione è già presente nella procedura Esse3 (pagina di accesso al questionario). La rassicurazione sull'anonimato rappresenta comunque sicuramente un punto su cui insistere regolarmente durante la presentazione dei questionari agli studenti, in particolare alle matricole, all'apertura della finestra di compilazione.

Si ricorda che il PQA ha predisposto alcune slides di presentazione dei questionari, disponibili sul sito dell'Ateneo, nella sezione dedicata all'Assicurazione della Qualità. Si propone di adottare una modalità

coordinata di sensibilizzazione degli studenti. A questo proposito ogni Consiglio Didattico potrebbe individuare uno o più responsabili per questo tipo di attività.

Per quanto riguarda le obiezioni alla domanda D4 (relativa alla chiarezza delle modalità di esame), si ricorda che essa corrisponde al Quesito 4 ANVUR, ed è obbligatoria, pertanto non può essere eliminata. Lo scopo di questa domanda è valutare se durante le lezioni il docente abbia fornito informazioni sullo svolgimento dell'esame che preliminarmente lo studente ritiene adeguate e soddisfacenti. Quanto queste corrispondano poi all'esperienza fatta, dovrebbe essere rilevato attraverso le apposite schede ad esame avvenuto. Infatti, la rilevazione dell'opinione degli studenti è prevista appositamente prima dello svolgimento dell'esame, affinché il parere dello studente non sia influenzato dall'esito di quest'ultimo. ANVUR ha tuttavia previsto le schede 2 e 4 (rispettivamente per studenti che hanno frequentato più del 50% o meno del 50% delle lezioni), da compilare all'inizio dell'anno accademico successivo, una per ogni insegnamento di cui è stato sostenuto l'esame (LG AVA 1.0, allegato IX). Il PQA si riserva di seguire l'aggiornamento in atto da parte di ANVUR anche riguardo questo aspetto e considerare l'opportunità di attivare anche questa tipologia di questionario.

Un modo semplice per sensibilizzare gli studenti rispetto all'importanza dei questionari di valutazione potrebbe essere la predisposizione di un link a Valmon (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unipv/>) nel sito di Dipartimento o di CdS, attraverso il quale visualizzare le valutazioni dei singoli insegnamenti. Il PQA solleciterà i Dipartimenti o Corsi di Studio che non lo avessero ancora fatto ad attivarsi in tal senso.

E' stato richiesto, almeno in fase di pubblicazione dei risultati, di evidenziare con una nota il fatto che si tratta di una valutazione soggettiva della didattica percepita. Il PQA si ripropone di discutere questo punto di sicuro interesse, intervenendo eventualmente anche in funzione della fattibilità tecnica.

Subordinate allo studio di fattibilità tecnica avviato dal PQA sono anche le risposte alla richiesta di visibilità da parte del docente del dettaglio della domanda D5 (carico didattico eccessivo o scarso) e la possibilità di rendere vincolante la compilazione relativa a moduli o parti di insegnamenti.

La data di apertura dei questionari è stata allineata quest'anno rispetto all'apertura della sessione di esami (prima settimana di maggio).

Una versione in inglese del questionario è disponibile già da diversi anni. È sufficiente che lo studente acceda alla versione inglese nell'area riservata di Esse3.

La possibilità di introdurre variazioni nelle domande del questionario (modifiche, rimozioni, aggiunte) è al momento stata sospesa, in quanto ANVUR sta attuando una revisione dei questionari e si rende opportuno attenderne l'esito.

Il PQA è consapevole che anche in tema di questionari di soddisfazione degli studenti il processo di miglioramento deve essere continuo. Ci si aspetta dalle CPDS che supportino questo miglioramento anche negli anni futuri con osservazioni e suggerimenti.



Rilevazione delle opinioni degli studenti Indicazioni per l'analisi, l'utilizzo e la pubblicazione dei risultati

Documento approvato nella seduta del PQA del 13 ottobre 2017

PREMESSA

Come messo in evidenza dall'ANVUR nelle recenti Linee guida per l'accreditamento (LG-AVA 2.2 del 10.08.2017 - Vedi Allegato 1), *"la rilevazione dell'opinione degli studenti è obbligatoria per gli studenti frequentanti (art. 1, comma 2, della L. 370/1999), e delegata ai singoli Atenei. Tale rilevazione sistematica fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accreditamento."*

Al di là degli obblighi di legge, è indubbio che l'opinione espressa dagli studenti attraverso la compilazione dei questionari proposti dall'Ateneo rappresenti uno strumento estremamente utile per mettere in luce eventuali criticità rilevate nella didattica percepita, permettendo di analizzarne tempestivamente le cause e individuare eventuali interventi migliorativi.

Data dunque l'importanza della rilevazione delle opinioni degli studenti, il Presidio di Qualità ritiene opportuno fornire alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e ai Gruppi di AQ dei Corsi di Studio (Gruppi del Riesame) indicazioni per l'analisi, l'utilizzo e la pubblicazione dei risultati che ne derivano. Ciò consentirà di :

- **chiare ruoli e responsabilità di ciascuno, evitando inutili sovrapposizioni e ripetizioni tra le attività dei Gruppi del Riesame e delle CPDS (anche sulla base delle segnalazioni effettuate dal Nucleo di Valutazione, Vedi Allegato 2 - Estratto dalla Relazione Annuale NUV 2017);**
- **proporre un approccio omogeneo all'interno dell'Ateneo nell'uso dei risultati dei questionari, pienamente rispondente agli adempimenti richiesti per l'accreditamento (coerentemente con quanto indicato nelle Linee Guida AVA 2.2 e nella Relazione NUV 2017).**

Il PQA ha avviato, inoltre, una revisione dei quesiti specifici dell'Ateneo, attualmente presenti in aggiunta a quelli obbligatori. Tale attività però è stata temporaneamente sospesa, in attesa che venga prima portata a termine, da parte di ANVUR, la revisione dei quesiti obbligatori e delle attuali modalità di rilevazione (*"L'ANVUR sta attualmente svolgendo un'attività di revisione dei questionari rispetto ai modelli AVA 2013 attualmente in vigore, prevedendo un possibile accorpamento di alcuni e una revisione dei loro contenuti (domande presentate agli studenti). ... Inoltre, obiettivo dell'Agenzia è quello di organizzare una raccolta centralizzata dei dati a livello di CdS, definendo di conseguenza modalità e piattaforme, al fine del calcolo di indicatori sintetici... A tale proposito, nei prossimi mesi verrà pubblicato un documento ANVUR relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e tempistiche di rilevazione."* (LG-AVA 2.2)

Nel presente documento vengono dunque sintetizzate le modalità di rilevazione attualmente in vigore e di seguito dettagliati suggerimenti e indicazioni volti ad ottenere un protocollo omogeneo per l'analisi, l'utilizzo e la pubblicazione dei risultati.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE E TEMPISTICHE

Nell'Ateneo pavese la rilevazione prevede percorsi diversi per studenti frequentanti e non frequentanti e include le domande obbligatoriamente richieste da ANVUR (secondo le schede delle Linee Guida AVA del 2013). Nel caso degli studenti frequentanti è stata utilizzata la scheda n.1, che comprende 11 quesiti obbligatori, mentre per gli studenti non frequentanti è stata utilizzata la scheda n. 3, con 6 domande

obbligatorie. In entrambi i casi alle domande richieste da ANVUR sono aggiunti alcuni quesiti proposti dall'Ateneo.

Attualmente, la compilazione dei questionari avviene in modalità on-line, tramite l'accesso all'area riservata in ESSE3, e costituisce un vincolo per l'iscrizione all'esame da parte dello studente.

La rilevazione viene attivata all'inizio di dicembre per i corsi del primo semestre e all'inizio di maggio per quelle del secondo semestre. L'attività termina alla fine del mese di ottobre.

La trasformazione delle risposte da una scala ordinale (da "Decisamente NO" ad "Decisamente SI") in scala cardinale, segue i punteggi indicati nel rapporto Chiandotto-Gola del 2000 (Chiandotto B., Gola M. - 2000 - Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto di Ricerca RdR 1-00. Gruppo di Ricerca MIUR-CNVSU).

Gli esiti della rilevazione vengono visualizzati attraverso il sistema SISValDidat (Sistema informativo Statistico per la Valutazione della Didattica Universitaria) di Valmon, accessibile al sito:

<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unipv/>.

L'Ateneo effettua il travaso dei dati raccolti, previa validazione, in 3 diversi periodi dell'anno:

- nella terza settimana di marzo (dati provvisori)
- nella terza settimana di luglio (dati provvisori)
- nella terza settimana di ottobre (dati definitivi)

Ogni docente, inserendo le proprie credenziali (codice fiscale e password di Ateneo) nella sezione "Riconoscimento corpo docente", può visualizzare i risultati delle valutazioni dei propri insegnamenti.

Inoltre, il Servizio Qualità della Didattica e Servizi agli Studenti ha predisposto una reportistica ad uso interno, disponibile per tutti i docenti, i quali possono accedervi tramite il portale di UGOV-Cineca (sezione Reporting operativa e Analisi). Il sistema permette di disporre di un aggiornamento giornaliero dei risultati delle valutazioni, che sebbene non definitivi e ancora non validati, consentono un riscontro tempestivo dei esiti ed il loro monitoraggio in continuo.

USO DEI RISULTATI

Affinchè la rilevazione delle opinioni degli studenti possa essere strumento utile ed efficace per il monitoraggio della qualità percepita della didattica, è necessario che i risultati vengano innanzitutto presi in carico all'interno di ciascun CdS, nell'ambito dell'attività ordinaria di gestione della qualità del CdS stesso, al fine di rendere più efficace la fase di autovalutazione.

A tale scopo il PQA individua alcune modalità operative di cui raccomanda l'adozione.

Al termine della rilevazione, tutti i dati raccolti (compresi i commenti liberi) vengono resi disponibili a:

- Responsabili dei Corsi di Studio
- Presidenti dei Consigli Didattici (CD)
- Presidenti di Facoltà
- Direttori di Dipartimento
- Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS)

Ruolo del Responsabile del CdS e del Gruppo del Riesame

Il PQA raccomanda che:

- il Responsabile del CdS, condivide con i componenti del Gruppo del Riesame i risultati dell'elaborazione delle risposte ai questionari e, se presenti, i commenti liberi, dai quali siano stati eventualmente eliminati i testi inopportuni;

- il Gruppo del Riesame effettui un'analisi dei risultati per ciascun quesito, a livello di singolo insegnamento, facendo riferimento ai seguenti livelli soglia:

- Punteggio medio ≥ 7 : valutazione soddisfacente
- Punteggio medio ≥ 6 e < 7 : valutazione non del tutto soddisfacente

- Punteggio medio < 6: valutazione insoddisfacente

Nel caso di valutazione ritenuta insoddisfacente, il PQA ricorda che le LG-AVA 2.2 individuano nel Responsabile del CdS la persona che *“dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti”* (LG-AVA 2.2).

A tal fine il PQA raccomanda di attivare colloqui o incontri sia con il docente responsabile dell'insegnamento che presenta criticità, sia con i rappresentanti degli studenti, secondo le modalità ritenute più adeguate.

Nel caso di valutazione ritenuta non del tutto soddisfacente, si suggerisce una segnalazione al docente, affinché possa analizzarne le possibili cause e tempestivamente intraprendere preventive azioni migliorative.

In generale, il PQA raccomanda al Responsabile del CdS e al Gruppo del Riesame di evidenziare il *“collegamento tra le analisi condotte, le azioni correttive intraprese e quanto emerso dalle valutazioni effettuate negli anni accademici precedenti”* (Relazione NUV 2017).

Le attività svolte devono essere riportate nel documento di Riesame Ciclico, come previsto dalle LG-AVA 2.2 (*“le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS”*), ma poiché tale documento avrà cadenza pluriennale, il PQA raccomanda di tenerne traccia nei verbali delle riunioni del Gruppo del Riesame, in modo che annualmente vi siano elementi sufficienti a verificare l'analisi effettuata, l'individuazione delle criticità, le azioni correttive proposte, le modalità di monitoraggio e di verifica degli esiti. Si suggerisce che il Responsabile del CdS illustri, con le modalità ritenute più opportune, al Consiglio Didattico (o al Consiglio di Dipartimento, laddove il Consiglio Didattico non sia stato istituito) quanto emerso dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica, affinché se ne possa tenere conto nell'ambito della programmazione didattica dell'anno successivo.

La documentazione inerente le attività svolte deve essere trasmessa alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, che la utilizzeranno nell'ambito delle proprie attività, così come dettagliato nel paragrafo successivo.

Ruolo della Commissione Paritetica Docenti Studenti

Gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti e della gestione delle criticità sono strumento fondamentale anche nello svolgimento delle attività istituzionali delle **Commissioni Paritetiche Docenti Studenti**, alle quali tutta la documentazione di cui al punto precedente deve essere trasmessa, affinché la CPDS possa svolgere il proprio ruolo di monitoraggio delle criticità e di valutazione delle modalità di gestione da parte del CdS.

Il PQA ricorda, infatti, che le CPDS hanno *“il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS, che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS”* (LG-AVA 2.2) e pertanto suggerisce che le CPDS, avendo a disposizione i dati disaggregati per singolo insegnamento, provvedano a:

- monitorare le attività individuate dal CdS per la risoluzione di eventuali criticità,
- esprimere un parere sulle modalità di gestione delle criticità da parte del CdS,
- segnalare al CdS eventuali criticità non rilevate, anche sulla base di segnalazioni da parte degli studenti, indipendenti dagli esiti dei questionari,
- suggerire provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti.

DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Per il nostro Ateneo, sul sito Valmon sono pubblici i risultati dei questionari per singola domanda e a livello di Corso di studio, mentre la possibilità di rendere pubblici i risultati dei singoli insegnamenti è demandata ai responsabili degli insegnamenti stessi. Come rilevato anche dal NUV, a livello di Ateneo, **“la percentuale di valutazioni aperte al pubblico su SISVALDIDAT è attualmente pari al 55%”**. Il PQA giudica tale percentuale, per quanto apprezzabile, ancora bassa e ne auspica un significativo aumento. Pertanto, il PQA invita i Responsabili dei CdS a sollecitare caldamente i singoli docenti a rendere pubblici gli esiti dei

questionari. A questo proposito si ricorda che ogni docente, inserendo le proprie credenziali (codice fiscale e password di Ateneo) nella sezione "Riconoscimento corpo docente", può visualizzare i risultati delle valutazioni dei propri insegnamenti e decidere se dare o meno il nulla osta per la loro visione pubblica. Per abilitare la visione pubblica, il docente deve accedere al menu *Impostazioni* e, una volta entrato, selezionare l'anno accademico desiderato. Compariranno i nomi degli insegnamenti tenuti dal docente in quell'anno con a fianco un quadratino, normalmente giallo (valore di default). È necessario cliccare sul quadratino fino a che diventa verde. L'operazione deve essere ripetuta ogni anno accademico e per ogni insegnamento.

In Allegato:

Allegato 1 - Estratti da Linee Guida AVA (LG-AVA 2.2 del 10.08.2017)

Allegato 2 - Estratti da Relazione annuale del NUV- Aprile 2017

ALLEGATO 1 - Estratti da Linee Guida AVA 2.2 (10 agosto 2017)

Pagina 19

3.3 - LE COMMISSIONI PARITETICHE DOCENTI-STUDENTI (CPDS)

La [L. 240/2010](#) prevede, all'articolo 2, comma 2, lettera g), l'istituzione delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS):

“È istituita in ciascun Dipartimento, ovvero in ciascuna delle strutture di cui alle lettere c) ovvero e) (le Scuole o altre strutture di coordinamento didattico), senza maggiori oneri a carico della finanza pubblica, una commissione paritetica docenti-studenti, competente a svolgere attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica nonché dell'attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; a individuare indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse; a formulare pareri sull'attivazione e la soppressione di corsi di studio.”

Secondo la normativa, gli Atenei possono prevedere CPDS a seguenti livelli:

- A. a livello di Dipartimento, con la maggiore rappresentanza possibile di studenti dei CdS a esso afferenti e, se opportuno, una suddivisione in sottocommissioni corrispondenti ai diversi CdS;
- B. a livello di struttura di raccordo didattico (Facoltà, Scuola o anche struttura di livello superiore), in cui non sono presenti rappresentanti di tutti i CdS; in tal caso, la CPDS può delegare i suoi compiti ad altri organismi rappresentativi dei singoli CdS. In alternativa, la CPDS deve operarsi per recepire direttamente le istanze degli studenti dei diversi CdS attraverso audizioni o altre forme di attività collettive.

Al fine di poter contribuire efficacemente al miglioramento dell'offerta formativa è auspicabile che gli Atenei adottino soluzioni regolamentari e organizzative volte a favorire la presenza nella/e CPDS di un'adeguata rappresentanza dei CdS, con particolare riferimento ai rappresentanti degli studenti. Questo potrebbe essere realizzato, ad esempio, tramite la costituzione di CPDS a livello di aggregati di CdS culturalmente omogenei e/o verticalmente consequenziali.

La CPDS ha il compito di redigere annualmente una relazione articolata per CdS [Allegato 7], che prende in considerazione il complesso dell'offerta formativa, con particolare riferimento agli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti, indicando eventuali problemi specifici ai singoli CdS. L'ANVUR raccomanda che il coinvolgimento degli studenti dei singoli CdS nell'analisi dei questionari sia diretto e non mediato da rappresentanti provenienti da altri CdS. In questo caso l'ANVUR non propone un formato per la relazione, ma lascia autonomia nel definire modelli che consentano di documentare l'analisi dei temi previsti. I contenuti già proposti da ANVUR (Scheda per la Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti) sono da intendersi come suggerimenti indicativi.

La Relazione della CPDS, basata su elementi di analisi indipendente (e non solo sui Rapporti di Riesame dei CdS), deve pervenire al Nucleo di Valutazione, al PQA e ai CdS, che la recepiscono e si attivano per elaborare proposte di miglioramento (in collaborazione con la CPDS o con altra rappresentanza studentesca). Gli aspetti rilevanti di tale processo devono essere evidenziati sia nelle Relazioni del NdV sia nei Rapporti di Riesame ciclico.

Pagine 25 e -26

5.2 - LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI

La rilevazione dell'opinione degli studenti svolta dagli Atenei è obbligatoria per gli studenti frequentanti ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 370/1999, e delegata ai singoli Atenei. Tale rilevazione sistematica fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accreditamento.

L'ANVUR sta attualmente svolgendo un'attività di revisione dei questionari rispetto ai modelli AVA 2013 attualmente in vigore, prevedendo un possibile accorpamento di alcuni e una revisione dei loro contenuti (domande presentate agli studenti). Gli Atenei potranno integrare autonomamente schede e/o quesiti ulteriori, i cui dati non verranno in ogni caso acquisiti da ANVUR né usati per la costruzione di indicatori. Inoltre, obiettivo dell'Agenzia è quello di organizzare una raccolta centralizzata dei dati a livello di CdS, definendo di conseguenza modalità e piattaforme, al fine del calcolo di indicatori sintetici che andranno a integrare l'elenco degli indicatori di valutazione periodica e di accreditamento periodico delle Sedi e dei CdS, come previsto dall'Allegato E del DM 987/2016. A tale proposito, nei prossimi mesi verrà pubblicato un documento ANVUR relativo all'attività di rilevazione dell'opinione degli studenti contenente le nuove schede e le linee guida circa le modalità e tempistiche di rilevazione.

Durante il periodo di transizione, i modelli di riferimento rimangono gli stessi tenendo presenti le seguenti indicazioni:

Modalità: per la rilevazione deve essere preferita la modalità *on line*, con possibilità di compilazione da supporto mobile (*smartphone, tablet*). Negli Atenei dove questo non fosse possibile, per gli studenti degli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale (tipologie a e b), si potrà utilizzare la rilevazione cartacea, con successiva lettura ottica.

I questionari per i laureandi devono essere somministrati prima della seduta di laurea.

La rilevazione delle opinioni dei laureati può essere svolta attraverso le indagini AlmaLaurea. Gli Atenei non convenzionati con Alma Laurea possono organizzarsi autonomamente.

Tempistica: la somministrazione dei questionari agli studenti degli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale (tipologie a e b) deve avvenire preferibilmente fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento: a tale fine si dovrà prevedere almeno un momento del corso dedicato alla compilazione in aula. Successivamente, gli Atenei devono assicurare la possibilità di compilazione *on line*, tenendo comunque traccia della distanza temporale tra la fruizione dell'insegnamento e la compilazione del relativo questionario.

Per gli insegnamenti di Corsi prevalentemente a distanza (tipologie c e d) il questionario dovrà essere somministrato al raggiungimento dei 2/3 delle attività su piattaforma.

Uso dei risultati: i risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti (insieme con gli eventuali suggerimenti inseriti in campo libero) dovranno essere resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al coordinatore del CdS e al NdV. Il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS.

Pubblicazione dei risultati: per ogni CdS dovranno essere resi pubblici almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per le singole domande dei questionari degli studenti. Inoltre ANVUR, a seguito della raccolta centralizzata dei dati, intende rendere disponibili per ogni CdS degli indicatori sintetici, corredati dai valori medi di Ateneo e dell'insieme dei CdS appartenenti alla stessa Classe di Laurea.

Allegato 2 - Estratto da Relazione Annuale NUV 2017

Pagine 17 e 18

I.3.5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati.

Il sistema di rilevazione on-line presenta alcuni importanti punti di forza quali, in particolare, la copertura dei corsi e l'uniformità delle modalità di raccolta delle valutazioni degli studenti. Inoltre la diffusione della reportistica attraverso il sistema SISValDidat, in uso da una decina d'anni e ormai bene conosciuto dai docenti e dagli studenti, ha reso facilmente visibile e fruibile a livello di Ateneo, almeno per dati aggregati, l'andamento della didattica.

Tra i punti di debolezza, si rileva, come già evidenziato nelle precedenti relazioni del NUV, la tendenza degli studenti a valutare solo parzialmente gli insegnamenti, nei casi in cui essi siano costituiti da molti moduli. Il sistema consente infatti di superare il blocco per l'iscrizione all'esame, una volta compilato anche solo uno dei moduli che lo compongono. L'alternativa sarebbe quella di estendere l'obbligo di compilazione per tutti i moduli, ma non si è ritenuta praticabile per non appesantire troppo gli studenti e dare quindi origine a valutazioni frettolose e quindi ultimamente meno significative. Questo problema potrebbe essere superato effettuando in alternativa una rilevazione per corsi integrati, laddove il numero di moduli è più alto. Tuttavia questo è un passaggio che si potrà fare solo in una fase successiva, ovvero nel momento in cui la cultura della qualità sarà più diffusa e consolidata a livello periferico. Solo quando l'autovalutazione sarà una prassi consolidata, si avrà infatti la garanzia che un'eventuale criticità che dovesse emergere a proposito di un corso integrato, sarà affrontata andando ad individuare le effettive cause del problema, che potrebbero dipendere da criticità su singoli moduli o in alternativa da una inadeguata organizzazione del corso integrato nel complesso.

Il NUV rileva inoltre che sebbene in fase di progettazione, il PQA non ha ancora messo in atto una procedura standard da suggerire ai corsi di studio per la gestione delle criticità che emergono dai questionari di valutazione della didattica. Nel documento predisposto dal Presidio "*Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi*" si dichiara infatti che a livello dei singoli CdS, i responsabili assumono le iniziative giudicate più opportune per affrontare e risolvere, insieme ai docenti, le criticità relative a singoli insegnamenti che dovessero emergere dall'analisi delle risposte degli studenti. Si segnala tuttavia che il PQA ha ritenuto opportuno istituire un apposito gruppo di lavoro con il compito di elaborare proposte per una prassi di analisi e utilizzo dei risultati da indicare sia alle CPDS che ai CdS.

Il NUV sottolinea l'importanza di identificare linee guida comuni che forniscano indicazioni uguali per tutti i corsi, stabilendo anche delle soglie di attenzione, possibilmente differenziate per aree formative omogenee, entro le quali i corsi di studio debbano attivare procedure di identificazione delle criticità.

In considerazione della criticità riscontrata dal PQA in merito alla eterogeneità nelle modalità di analisi, presentazione dei risultati e loro utilizzo tra le diverse CPDS, il NUV suggerisce di meglio chiarire quale sia la differenza di utilizzo dello strumento della rilevazione delle opinioni degli studenti tra Rapporto di riesame e Relazione della CPDS. Anche allo scopo di evitare inutili sovrapposizioni di ruoli o ripetizioni, una possibile soluzione potrebbe essere quella di affidare al Gruppo di gestione della qualità del CdS (che a Pavia assume anche il compito di Gruppo di riesame e, pertanto, redige il rapporto di riesame annuale) una prima analisi indirizzata ad identificare criticità, cause e proposte di azioni correttive. La CPDS potrebbe invece verificare se e con che efficacia tale strumento sia stato utilizzato dai corsi di studio in fase autovalutativa. Ciò eviterebbe di sovrapporre le analisi e di rendere più chiari i ruoli dei vari attori coinvolti nel sistema di AQ.

Il NUV suggerisce inoltre che il PQA intensifichi le attività di sensibilizzazione dei responsabili dei corsi di studio, al fine di garantire un maggiore collegamento tra le analisi condotte, le azioni correttive intraprese e quanto emerso dalle valutazioni effettuate negli anni accademici precedenti.

I.3.6. Ulteriori osservazioni

Anche se il quadro complessivo che emerge dalla lettura dei risultati della rilevazione 2015/16 è decisamente positivo e, all'interno di un apprezzamento che è comunque favorevole (valori medi complessivi superiori a 8) i valori più bassi (superiori comunque a 7) riguardano il carico di studio e l'insufficienza delle conoscenze preliminari, i dati

medi di Dipartimento forniscono un'indicazione della qualità della didattica percepita dagli studenti troppo generale. Per individuare gli eventuali casi critici e progettare le opportune aree di intervento, diventa quindi necessario che ad ogni livello di responsabilità venga sfruttata al meglio la reportistica di dettaglio fornita da SISVALDIDAT di Valmon.

Dal momento che SISVALDIDAT offre la possibilità di effettuare confronti mirati tra corsi di studio analoghi in altri Atenei, il NUV consiglia ai Responsabili dei Corsi di Studio di sfruttare al meglio questa potenzialità dello strumento al fine di effettuare una valutazione comparata.

Dal momento che la percentuale di valutazioni aperte al pubblico su SISVALDIDAT è attualmente pari al 55%, il NUV auspica che l'Ateneo adotti opportune strategie per una maggiore apertura in futuro alla visibilità pubblica dei risultati dei singoli insegnamenti.

Il NUV rileva infine che la tabella 3, relativa alle valutazioni dei laureandi, mostra che solo il 19,2% dei laureandi valuta le aule "sempre o quasi sempre adeguate" (il 22% l'anno successivo). Benché la percentuale di soddisfatti salga al 75% se si considerano le risposte "spesso adeguate" questo dato può essere la spia di una debolezza di alcune strutture. Il NUV segnala quindi all'Ateneo l'opportunità di tenere conto delle segnalazioni degli studenti nella programmazione degli interventi edilizi.

Pagina 32

Sezione III - Raccomandazioni e suggerimenti:

.....

Si ricorda inoltre in questa sede la raccomandazione al PQA di mettere in atto una procedura standard da suggerire ai CdS per la gestione delle criticità che emergono dai questionari di valutazione della didattica.

.....