

Corso QA per studenti - Report

REV.: 4 DICEMBRE 2018

A cura del gruppo di lavoro composta da A. Lasagni (docente), V. Lo Giudice (tutor), M. A. Marazzi (UO Progettazione didattica) e S. Pettenati (tutor).

Sommario

1. Introduzione	1
2. Fabbisogni formativi e obiettivi del corso	2
3. Progettazione del corso e contenuti didattici	4
4. Erogazione: le attività svolte	11
5. Valutazione del corso: il focus group e questionari OPIS	18
6. Considerazioni finali e azioni future	22

“This Code continues to articulate fundamental principles that should apply to higher education quality across the UK, irrespective of changing national contexts. These include principles such as emphasising the role of providers in assuring the quality of the experience they offer to students, supporting student engagement, and ensuring external referencing is used to ensure the integrity of awards and the quality of provision.” (The revised UK Quality Code for Higher Education, 2018)

1. Introduzione

Con l'introduzione di un sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) nelle università in Italia e l'avvio delle procedure previste nel sistema elaborato dall'ANVUR per l'accREDITamento degli atenei, si registra una crescente fabbisogno di formazione specifica per gli studenti. Un insieme di proposte formative sui temi dell'AQ per la componente studentesca di un ateneo è basilare per (i) favorire un maggiore coinvolgimento degli studenti negli organi di governance e di AQ, e (ii) stimolare un miglioramento del dialogo e della collaborazione docenti-studenti all'interno del sistema di AQ di ciascun Corso di Studio (CdS).

In questo report sono riassunte le principali caratteristiche di un'esperienza “pilota” sinteticamente denominata “corso QA”. Si tratta di un insegnamento (il titolo completo è “La Quality Assurance in ambito formativo: processi, metodi e strategie nelle Università in Italia”) progettato per l'inserimento nel piano di studi del CdS Economia e Management, all'interno del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali nell'a.a. 2017-2018. Il Gruppo di Lavoro che ha curato la redazione di queste pagine ha potuto godere del supporto fondamentale del Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), della costante assistenza fornita dalla U.O. Progettazione Didattica e Assicurazione della Qualità, delle consulenze tecniche del Centro E-Learning SELMA e del contributo prezioso di esperti di AQ del Nucleo di Valutazione, oltre che di opinioni e idee raccolte insieme a tanti studenti e docenti dell'Università di Parma. Infine, già nelle fasi iniziali, l'iniziativa ha potuto beneficiare di un sostegno convinto da parte del Rettore e dei Prorettori.

Il Capitolo 2 è dedicato alla descrizione dei fabbisogni formativi e degli obiettivi fissati per il corso. Nel Capitolo 3 è contenuta la sintesi delle attività di progettazione e di preparazione dei contenuti per la formazione sui temi AQ. Il Capitolo 4 descrive i passaggi essenziali della fase di erogazione. Nel Capitolo 5 sono raccolte alcune riflessioni messe a punto nella fase di valutazione a fine corso, mentre le considerazioni finali e alcune proposte per il futuro trovano spazio nel Capitolo 6.

2. Fabbisogni formativi e obiettivi del corso

In questa parte sono illustrati i principali obiettivi formativi identificati dal gruppo di progettazione per il corso QA destinato agli studenti dell'Università di Parma.

Su un piano generale, il principale obiettivo fissato per il corso QA è quello di fornire una risposta ad un particolare fabbisogno formativo presente nell'Ateneo di Parma: si tratta di iniziare a colmare il divario di conoscenze che esiste fra gli studenti e i docenti in merito ai processi e alle procedure previste nel sistema di AQ.

Al fine di poter disporre in tempi rapidi di una esperienza "pilota", per la progettazione del corso QA è stata utilizzata una mappatura "potenziale" dei fabbisogni formativi sui temi dell'AQ. Il gruppo di lavoro, comunque, ha potuto identificare i principali fatti stilizzati sul fenomeno, che sono emersi in varia misura rilevanti in relazione alla presenza di un gap di competenze. Dopo aver esaminato alcune esperienze di altri atenei e discusso delle tematiche, il gruppo di lavoro ha elaborato una prima bozza di syllabus (scheda insegnamento) nel quale hanno trovato spazio numerosi obiettivi formativi, che (in partenza) si era ipotizzato di poter raggiungere. Qui sotto vengono illustrati i principali:

Obiettivo #01: migliorare la conoscenza del ruolo dello studente all'interno dei processi di AQ della didattica. La scelta di tale obiettivo è principalmente motivata dalle valutazioni condivise con un numero elevato di "testimoni privilegiati": si può affermare che spesso parlando con i rappresentanti degli studenti è possibile verificare che ci sono presenti lacune nelle conoscenze relative alle attività previste per il "ruolo-studente" nel sistema di AQ per le università italiane.

Obiettivo #02: saper leggere e comprendere i principali documenti legati ai processi di AQ della didattica. Si tratta di un obiettivo che deriva anche da un confronto di alcune valutazioni comparate (anche con docenti di UNIMORE) e da alcune indicazioni contenute nelle relazioni delle CPDS. In sintesi, è opinione diffusa che i principali documenti del sistema di AQ previsti da ANVUR non sono conosciuti dagli studenti universitari presenti all'interno di commissioni e organismi di AQ.

Obiettivo #03: gli studenti a fine corso sono in grado di conoscere gli aspetti essenziali dell'organizzazione dell'Ateneo (Rettore, gli organi, i Dipartimenti, ecc.ecc);

Obiettivo #04: conoscere la struttura e i contenuti di alcuni documenti chiave che sono previsti nel lavoro della CPDS. Anche in questo caso, l'obiettivo è legato alla scelta di concentrare le attività di formazione verso gli studenti destinatari del corso, nella speranza che essi possano entrare (a breve o più avanti in futuro) nella componente studentesca delle varie CPDS, in modo da migliorare il contributo di tale componente in questo ambito molto importante per i processi di AQ della didattica.

Altri obiettivi formativi specifici che erano indicati nel syllabus, ma che per la edizione "pilota" si è realizzato solo parzialmente, sono i seguenti:

- gli studenti a fine corso sono in grado di identificare le criticità che possono emergere da una lettura dei risultati delle rilevazioni circa l'opinione/soddisfazione degli studenti;
- gli studenti a fine corso sono in grado di conoscere le varie fasi di vita del ciclo di vita dei CdS;
- gli studenti a fine corso sono in grado di comprendere come le varie fasi di vita dei CdS siano organizzate e soggette alle attività di monitoraggio ai fini AQ;
- gli studenti a fine corso sono in grado di conoscere gli elementi di base che sono da considerare per valutare la redazione delle schede degli insegnamenti (syllabus);
- gli studenti a fine corso sono in grado di conoscere le modalità attraverso le quali le esperienze di didattica "partecipata" o "condivisa" possono favorire un migliore rapporto fra soggetti quali il Presidente del Cds e la CPDS;

3. Progettazione del corso e contenuti didattici

Come è stato illustrato nella sezione precedente, gli obiettivi formativi messi a punto dal gruppo di lavoro sono molteplici. Quindi, la progettazione delle attività didattiche ha richiesto un lavoro preliminare per verificare la presenza di altre iniziative simili in altri atenei in Italia e per indirizzare il lavoro di progettazione verso un format idoneo al raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti. Innanzitutto, si è proceduto con un lavoro di benchmarking che ha permesso di comprendere quali sono gli aspetti chiave di un progetto formativo orientato alla formazione sui temi dell'assicurazione della qualità in ambito universitario per gli studenti (paragrafo 3.1). Successivamente, dopo aver considerato le caratteristiche di questa esperienza "pilota" per l'ateneo di Parma, è stato elaborato un calendario di lezioni che sarà descritto più in dettaglio nel paragrafo 3.2. Più avanti, il gruppo di lavoro ha formulato un primo elenco di contenuti didattici (argomenti, materiali multimediali, ecc.ecc.) per il vero e proprio syllabus del corso (paragrafo 3.3). Oltre a ciò, il gruppo di lavoro si è impegnato nella definizione degli strumenti di didattica "innovativa" da utilizzare (paragrafo 3.4) per questa iniziativa "pilota". Infine, le fasi di progettazione si sono concluse con il lavoro di composizione del gruppo-classe (paragrafo 3.5) e con la definizione delle modalità di verifica dell'apprendimento da adottare (paragrafo 3.6).

3.1 Il lavoro di benchmarking e di documentazione preliminare per la progettazione

A partire da gennaio 2018 è stato avviato un intenso percorso di ricerca e di analisi delle attività messe in campo dagli altri atenei italiani per la formazione degli studenti sui temi della assicurazione di qualità.

Il quadro emerso, in quella fase, rivela che per all'interno di diversi atenei in Italia sono organizzate proposte formative "strutturate" come veri e propri corsi-insegnamenti offerti agli studenti. Ad esempio:

a) [con CFU]: presso UNIMORE (dal 2014), UNIFE (dal 2016) e Università della Basilicata (dal 2016),

b) [senza CFU]: Cà Foscari (dal 2017)

Per altri atenei (vedi Università di Verona, Università di Pavia, Università di Bologna, Università La Sapienza, ecc.) la scelta è quella di attivare workshop, eventi o iniziative di comunicazione (video o materiali informativi) su temi specifici: i questionari degli studenti, la visita ANVUR ecc.

Considerato questo quadro di contesto, il Gruppo di Lavoro si è concentrato sui due principali fronti:

1) l'esame dei corsi-insegnamenti attivati presso gli altri atenei, con particolare attenzione a:

- tipologia di studenti coinvolti (tutti o solo rappresentanti in organi collegiali);
- obiettivi formativi, metodologie didattiche utilizzate risultati di apprendimento attesi;
- articolazione della attività formativa;
- materiali didattici utilizzati;
- modalità di inserimento del percorso formativo nel piano di studi dello studente e numero di CFU erogati;
- modalità di accertamento della preparazione;

2) l'esame degli strumenti di comunicazione utilizzati.

Avendo rapidamente preso atto della particolare rilevanza e significatività dell'esperienza del "Laboratorio per l'accreditamento di Ateneo" (promosso all'interno dell'Università di Modena e Reggio all'interno dei processi per favorire la costruzione di sistema di assicurazione della qualità della formazione di UNIMORE), il coordinatore del corso QA, prof. A. Lasagni e il Coordinatore del PQA, prof.ssa Bondioli hanno organizzato un incontro a Modena con il prof. Silvestri (docente titolare del corso di UNIMORE e Presidente del Nucleo di Valutazione di UNIMORE) per comprendere meglio i meccanismi di funzionamento dell'esperienza di UNIMORE.

Al tempo stesso, sono stati selezionati come "interessanti" alcuni video predisposti dalle Università di Bologna (in prospettiva della visita ANVUR), Università di Verona (sul questionario di valutazione OPIS) e Università di Roma La Sapienza (sul ruolo dello studente nel sistema di AQ). Da questo insieme di progetti multimediali si è partiti per elaborare un lavoro di storytelling aggiornato da inserire in nuovi video, progettati ad hoc per

gli studenti dell'ateneo di Parma. In questo senso, innanzitutto il PQA ha affidato alla UO Comunicazione il compito di cercare un fornitore in grado di produrre un nuovo video sui questionari degli studenti simile al prototipo utilizzato dall'Università di Verona. Successivamente, è stato elaborato un protocollo di collaborazione con il Centro SELMA per la produzione di video didattici e di comunicazione da includere nel "pacchetto" collegato al corso QA (si veda paragrafo 3.3).

3.2 I tempi e la modalità della didattica in aula

Occorre sottolineare che l'iniziativa "pilota" è stata introdotta nel piano di studi per i Cds interessati, cioè per il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali, con qualche settimana di ritardo rispetto alle tradizionali modalità di formulazione dell'offerta formativa. Con tale premessa, il gruppo di lavoro ha ritenuto "strategicamente" importante formulare una proposta di percorso formativo concentrato in un numero ridotto di lezioni, con cadenza settimanale. Tale progettazione, in linea teorica, può facilitare la frequenza attiva per gli studenti invitati a partecipare, anche se il calendario didattico già approvato per il semestre risultava già denso di altre lezioni ed esami. La struttura dell'insegnamento "pilota" si compone di 5 incontri/lezioni di circa 2 ore, da collocare in un orario dalle ore 16 alle ore 18 nella giornata del giovedì.

La scelta metodologica per il percorso formativo è stata quella di utilizzare un approccio "blended" e come una sorta di "classe capovolta" (flipped classroom). Per ulteriori approfondimenti su tale scelta si può rinviare al paragrafo 3.4, ma vale la pena di sottolineare qui che l'approccio adottato, grazie alle opportunità offerte dalla disponibilità di alcune informazioni e tematiche in anteprima rispetto alle lezioni frontali, è stato identificato in quanto molto "conveniente" anche per stimolare la partecipazione di una platea eterogenea di studenti provenienti da tutti i Cds del Dipartimento.

Un altro aspetto importante della modalità di insegnamento prevista nel progetto riguarda alcune attività di esercitazione e/o simulazione, previste con regolarità e organizzate quasi sempre come "secondo tempo" degli incontri settimanali. Grazie a tale schema organizzativo, per gli studenti è stato possibile mettere alla prova le conoscenze teoriche in modo immediato e con il supporto di docenti e tutor in aula. Per valorizzare in modo ottimale gli interventi formativi collegati alle esercitazioni, nel gruppo di lavoro sono state incluse 2 figure di tutor d'aula, che corrispondono a 2 studentesse del Cds LM in Impegnate nella

fase di tirocinio professionalizzante. Già nel primo incontro organizzativo con le tutor (15 marzo 2018), è stato pianificato un insieme di attività di supporto alle lezioni: (i) la predisposizione di un nuovo spazio nella piattaforma Elly del Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali; (ii) il monitoraggio costante del comportamento degli studenti durante le lezioni (le tutor durante lo svolgimento della lezione dovranno prendere appunti relativamente a quanto illustrato dai docenti e per documentare gli atteggiamenti/interventi degli studenti presenti); (iii) la progettazione di semplici interventi di verifica intermedia dell'apprendimento, da somministrare anche attraverso la piattaforma Elly e il suo forum.

Infine, si è scelto di utilizzare con regolarità anche un'ulteriore soluzione "tecnologica" per la raccolta dei feedback "a caldo" in aula: grazie all'utilizzo dello strumento KAHOOT (un cosiddetto "clicker"), i docenti hanno potuto sollecitare gli studenti a fornire risposte e/o opinioni semplicemente cliccando sul proprio smartphone connesso all'applicazione. In questo modo, si è potuto completare il percorso didattico di molte lezioni con uno spazio "ludico" che ha favorito una maggiore coesione fra i partecipanti.

3.3 I contenuti del corso

Il progetto aveva previsto di lavorare sui seguenti temi (vedere anche syllabus):

LEZIONE #01: Parte prima: "Come posso dare il voto al mio prof.?" : punti di vista e comportamenti degli studenti universitari che valutano il proprio ateneo Parte seconda (sessione 01): le rilevazioni dell'opinione degli studenti (frequentanti/non frequentanti, laureandi, laureati a 3 e 5 anni dopo la laurea). LEZIONE #02: Parte prima: Assicurazione della Qualità (AQ) in Università: principi generali. Parte seconda (sessione 02): Assicurazione della Qualità (AQ) in Università: attori e fasi. LEZIONE #03: Parte Prima: i processi AQ per la didattica: progettazione, erogazione e monitoraggio. Parte Seconda: esercitazioni e laboratorio (sessione 03): Esercitazioni sulla SUA-CdS e Syllabus. LEZIONE #04: Parte Prima: Cultura partecipativa e cultura burocratica: i concetti chiave per capire la dinamica psicologica degli utenti-stakeholders nelle università. Parte Seconda: esercitazioni e laboratorio (sessione 04): simulazioni con indicatori per la qualità dei Cds del Dipartimento SEA. analisi della Scheda di Monitoraggio annuale – la struttura. LEZIONE #05: Parte Prima: esercitazioni e laboratorio (sessione 05): analisi della relazione CPDS– la struttura; Parte seconda: esercitazioni e laboratorio (sessione 06): analisi della relazione CPDS – esempi commentati.

Per il supporto alla proposta didattica della “classe rovesciata”, è stato elaborato un piano di produzione di materiali video che si può descrivere in modo sintetico utilizzando la seguente tabella:

Nr	TITOLO E DOCENTE PROTAGONISTA	ARGOMENTO TRATTATO, TRACCIA DI STORYBOARD E ALTRI DETTAGLI	Da vedere prima della lezione...
1	Titolo: “Le politiche di Ateneo per la AQ” - Protagonista: Rettore prof. P. Andrei.	Argomento: mission dell’Ateneo e concetti relativi all’importanza della AQ.... Storyboard: Rettore parla in piedi guardando in camera per un dialogo con chi guarda.	#01
2	Titolo: “Il questionario di valutazione”. Protagonisti: 2 studenti-attori.	Argomento: l’esperienza dello studente che deve compilare il questionario obbligatorio per la raccolta delle opinioni sulla didattica. Storyboard: montaggio di sequenze brevi nelle quali gli studenti aprono il questionario di rilevazione delle opinioni e leggono le domande esprimendo dubbi e incertezze sulla compilazione; a seguire vengono montate slides con parlato per (a) offrire qualche chiarimento sulle parole chiave presenti nel questionario (esempio: “conoscenze preliminari”), (b) sottolineare l’importanza di evitare una compilazione disinteressata o affrettata; (c) sollecitare a portare gli stessi dubbi nella discussione in aula durante il corso;	#01
3	Titolo: “il Percorso degli studi universitari italiani” - Protagonista: Prorettrice prof. S. Rainieri.	Argomento: la Prorettrice illustra le caratteristiche del percorso degli studi universitari in Italia sulla base dei seguenti punti 1. Come è organizzato il Percorso degli studi universitari italiani, 2. Cos’è un Corso di Laurea, 3. Cos’è un Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico, 4. Cos’è un Corso di Laurea Magistrale e come vi si accede, 5. Cosa sono i Crediti Formativi Universitari (C.F.U.) e cosa misurano, 6. Cos’è un Dipartimento Universitario, 7. I Dipartimenti e i Corsi di Studio dell’Università di Parma. Storyboard: la Prorettrice parla in piedi guardando in camera utilizzando una lightboard (sfondo nero). I testi e alcune slides saranno inserite in fase di editing.	#02
4	Titolo: “Il sistema AQ in Università e la valutazione degli atenei italiani” - Protagonista: nessuno (animazione)	Argomento: Il processo di assicurazione della qualità e il ruolo dello studente Storyboard: nel video vengono illustrati alcuni aspetti del processo di AQ e vengono descritti i principali passaggi e attori coinvolti (Presidi e CPDS) sottolineando come lo studente possa entrare in modo attivo in essi.	#02
5	Titolo: “Il Corso di studio e gli obiettivi per la qualità dei CdS: funzioni, gli indicatori chiave e la redazione dei documenti” - Protagonista: prof. G. Zanni (NdV e Unife).	Argomento: il prof. Zanni racconta come nasce un CdS. Storyboard: il prof. Zanni parla in piedi guardando in camera utilizzando una lightboard (sfondo nero). Durante il racconto scrive sulla lavagna con il pennarello e prepara uno schema commentando le varie parti.	#03
6	Titolo: “Le fonti documentali: la SUA-CDS” - Protagonista: prof. A. Lasagni	Argomento: il prof. Lasagni commenta la struttura e le parti principali della scheda SUA-Cds. Storyboard: il prof. Lasagni parla guardando in camera (riquadro oppure figura mezzo busto) e commenta le slides che sono visualizzate a schermo quasi completo.	#03

Nr	TITOLO E DOCENTE PROTAGONISTA	ARGOMENTO TRATTATO, TRACCIA DI STORYBOARD E ALTRI DETTAGLI	Da vedere prima della lezione...
7	Titolo: "Il ruolo degli studenti nella CPDS" - Protagonista: studenti CPDS del DUSIC	Argomento: 2 studentesse che hanno fatto parte della Commissione Paritetica del DUSIC raccontano la loro esperienza con brevi risposte a domande o indicazioni (solo come titoli di parti video).	#05
7bis	Titolo: "La Commissione Paritetica: come funziona?" – Protagonista (voce): F. Trigiante (studente rappresentante)	Commento alla presentazione in formato PREZI che riassume i punti principali relativi al ruolo della CPDS.	#05

3.4 Gli strumenti per una didattica «innovativa»

La prima opzione adottata per il corso, almeno sugli aspetti organizzativi è quella di un approccio simile alla *flipped classroom* (classe rovesciata). In base alle definizioni più comuni, utilizzando la *flipped classroom* si propone una completa inversione dei due momenti classici, lezione e studio individuale: la lezione può essere spostata a casa (in base ai tempi di vita e di lavoro dello studente), mentre in aula si concentra il lavoro sullo studio individuale, con un docente che può esercitare il suo ruolo di tutor al fianco degli studenti.

In termini concreti, un primo passo verso l'adozione dell'approccio *flipped classroom* è stato quello di produrre un set di materiali in formato video fruibili attraverso la piattaforma e-learning ELLY, in modo da anticipare alcuni contenuti prima dell'inizio effettivo della didattica frontale. Inoltre, si è più volte provato ad assegnare attività di preparazione (test, letture ed esercitazioni) alle lezioni in aula, visto che l'intervallo di circa 7 giorni fra un incontro e l'altro.

Un'ulteriore scelta importante per il corso QA, che può essere considerata "innovativa" per le modalità di utilizzo adottate, riguarda gli strumenti messi campo attraverso la piattaforma ELLY dell'Università di Parma. Gli studenti, come fanno già per tutti gli alti insegnamenti, hanno potuto disporre di uno spazio facilmente accessibile per visionare i video, svolgere brevi esercizi e test, rispondere a sondaggi e accedere a slides, letture e altri materiali didattici. Allo stesso tempo, la piattaforma ELLY permette un significativo numero di attività di monitoraggio degli studenti: in questo modo le comunicazioni e le proposte di partecipazione attiva possono arrivare con continuità agli studenti, fra una lezione e l'altra.

3.5 La composizione del gruppo di studenti

«rappresentanti/frequentanti»

La versione del corso QA “pilota” è stata proposta per gli studenti del Dipartimento SEA e la composizione del gruppo classe di studenti rappresentanti è stata curata dal prof. Lasagni, che è stato anche il docente titolare dell’insegnamento. Innanzitutto, è stata organizzata una riunione preliminare con tutti i rappresentanti in Consiglio di Dipartimento per presentare i contenuti del corso QA. Successivamente sono stati organizzati degli incontri individuali con altri studenti interessati per verificare il grado di interesse per le tematiche previste nel corso QA. Tutte le azioni di comunicazione per illustrare anche le caratteristiche relative all’inserimento in piano di studi (come attività a scelta, eventualmente con CFU “in esubero”) sono state organizzate rapidamente nella primavera del 2018, in quanto le lezioni hanno avuto luogo nel II semestre dell’a.a. 2017/2018. Il gruppo-classe definitivo per il corso QA “pilota” è composto da 13 studenti (solo 1 studente iscritto ad una LM), che in maggioranza sono rappresentanti in Consiglio di Dipartimento (8 su 13). Al gruppo-classe “base”, hanno poi aderito anche alcuni tutor “senior” dei Cds del Dipartimento e alcune persone dello staff di supporto ai servizi amministrativi.

3.6 Le modalità di verifica finale dell'apprendimento

In assenza di esperienze documentate su iniziative simili, il gruppo di lavoro si è orientato su una modalità di verifica dell’apprendimento flessibile: un colloquio a fine corso. I colloqui, programmati in accordo con il prof. Lasagni, sono stati organizzati a fine corso e si è scelto di concentrare l’attenzione sugli aspetti “a consuntivo” dell’esperienza formativa: in alcuni casi è stato ripetuto uno degli esercizi di simulazione svolto in aula, mentre in altri casi sono state riviste le principali fonti documentali del sistema di AQ della didattica, con esempi tratti dalla documentazione dei CdS del Dipartimento SEA. La scelta di evitare prove di esame “selettive” è legata all’esigenza di poter raccogliere un numero idoneo di adesioni in breve tempo su tale nuova proposta didattica. E’ auspicabile che in futuro si possano prevedere anche test di valutazione delle competenze acquisite più rigorosi e completi.

4. Erogazione: le attività svolte

Per un quadro sintetico delle attività svolte in durante le 5 lezioni del corso si è scelto di utilizzare una serie di tabelle nelle quale si descrivono gli interventi formativi prima di andare in aula, durante la lezione e post-lezione.

Nella prima lezione la prof.ssa Daniela Robasto ha presentato alcuni argomenti relativi al ruolo dello studente nella fase in cui deve compilare il questionario OPIS. Prima della lezioni sono state attivate alcune azioni di “icebreaking” attraverso la piattaforma ELLY per stimolare l'avvio di una partecipazione attiva degli studenti.

Durante la lezione frontale la prof.ssa Daniela Robasto ha posto alcuni quesiti alla classe, ad esempio “A cosa servono i questionari?” oppure “Secondo voi cosa succede una volta compilati i questionari?” e anche “In quanto tempo avviene il percorso del questionario di valutazione e i suoi effetti”. Dopo le prime fasi di timidezza gli studenti hanno mostrato interesse in un dialogo specifico su questi argomenti.

Successivamente la lezione prosegue con interventi che illustrano alcuni concetti chiave presenti nelle domande del questionario OPIS: “conoscenza preliminare”, “carico didattico”, ecc. ecc.

1° LEZIONE: “Come posso dare il voto al mio Prof.?” (12 Aprile 2018)			
ELLY (Prima della lezione)	AULA	ELLY (Dopo la lezione)	ELLY+AULA
Syllabus del corso.	Svolgimento della lezione con il supporto di slides.	Sondaggio da completare in autonomia dopo lo svolgimento della lezione, volto a verificare l'efficacia della metodologia utilizzata e il raggiungimento degli obiettivi specifici della prima lezione contenuti nel Syllabus.	Slides del Prof.Lasagni.

1° LEZIONE: "Come posso dare il voto al mio Prof.?" (12 Aprile 2018)			
ELLY (Prima della lezione)	AULA	ELLY (Dopo la lezione)	ELLY+AULA
Video n° 1: "Il questionario per la raccolta dell'opinione degli studenti".	Analisi delle domande inserite nei questionari OPIS.	Nella sezione "Annunci": sollecitazione alla compilazione del sondaggio.	Slides della Prof.ssa Robasto.
Video n° 2: "Il questionario per la raccolta dell'opinione degli studenti".	Esercitazione		
Nella sezione "Annunci": sollecitazioni relative alla visualizzazione dei video caricati e le informazioni tecniche riguardanti il luogo e l'ora di inizio lezione.	Test di valutazione del video precedentemente visualizzato, tramite l'utilizzo di KAHOOT.		

Dopo la lezione 1 è stato proposto un sondaggio anonimo per raccogliere le prime impressioni dei partecipanti con poche domande. I risultati sono riassunti nella tabella seguente: l'impressione è che gli studenti abbiano in maggioranza apprezzato i contenuti e la metodologia della lezione.

Domande	Risposte	Frequenze
E' stata utile la visualizzazione preliminare del video come input per una riflessione sull'argomento?	No, la visualizzazione del video non è stata utile.	1
	Sì, la visualizzazione del video è stata utile.	15
Ci sono stati concetti, affrontati durante la lezione, che non ti sono risultati chiari (che non hai capito totalmente)?	Ho capito qualche concetto esposto.	1
	Ho capito tutti i concetti esposti.	15
Se non hai capito qualche concetto specifica quale:	(nessuna indicazione)	
Dopo aver partecipato a questa lezione sei in grado di leggere la struttura e i risultati delle rilevazioni sull'opinione/soddisfazione degli studenti?	In parte, sono in grado di leggere le rilevazioni sull'opinione degli studenti.	6
	Sì, sono in grado di leggere le rilevazioni sull'opinione degli studenti	10
Dopo aver partecipato a questa lezione	No, non sarei in grado di fornire nessuna	1

Domande	Risposte	Frequenze
saresti in grado di fornire qualche indicazione relativa all'utilizzo dei questionari OPIS, nei processi di Assicurazione della Qualità?	indicazione relativa all'utilizzo dei questionari OPIS.	
	Sarei in grado di fornire solo alcune delle indicazioni fornite relative all'utilizzo dei questionari OPIS.	4
	Sì, sarei in grado di fornire qualche indicazione relativa all'utilizzo dei questionari OPIS.	11
Dopo aver partecipato a questa lezione conosci maggiormente il ruolo dello studente come soggetto attivo negli organi di rappresentanza previsti in università?	In parte, ho approfondito la mia conoscenza riguardo al ruolo dello studente negli organi di rappresentanza dell'università.	5
	No, conosco il ruolo dello studente negli organi di rappresentanza dell'università come prima.	1
	Sì, conosco maggiormente il ruolo dello studente negli organi di rappresentanza dell'università.	10

Nella seconda parte della lezione il prof. Lasagni deve prendere atto che non c'è abbastanza tempo per svolgere tutte le esercitazioni previste sui dati OPIS, quindi si procede con la visione di un breve video: un docente spiega concetti economici, per permettere agli studenti di dare il loro voto al prof. con l'utilizzo di KAHOOT (lo strumento attivato con lo smartphone. Con tale soluzione, tutti gli studenti mostrano di seguire il "gioco" discutono delle conclusioni dell'esercizio.

Prima della fine della lezione, il prof. Lasagni spiega come accedere alla banca dati OPIS del nostro ateneo, selezionando alcune valutazioni dei professori che lavorano nel Dipartimento.

La settimana successiva, la lezione 2 è curata dalle dott.sse A. Marazzi (UO Progettazione) e K. Tondelli (UO Progettazione) e come fase iniziale si propone di ripetere la visione del video del Rettore (già disponibili su ELLY nei giorni precedenti), nel quale viene sottolineata l'importanza la qualità per gli insegnamenti erogati nell'ateneo di Parma. La parte centrale della lezione è dedicata ad illustrare i principi generali del sistema di AQ delle università italiane e la struttura organizzativa dell'Ateneo di Parma.

La seconda parte della lezione, sempre con un tempo inferiore a quanto pianificato, è stato presentato un lavoro di gruppo che ha richiesto agli studenti di discutere la risoluzione di un quesito basato su un caso "artificiale" di valutazione delle problematiche della didattica, che è stato riportato nel box 1, qui sotto.

BOX 1. IL CASO DA ESAMINARE

Lo studente Rossi, laureando del CdS, ha riscontrato alcuni problemi nella gestione degli appelli di esame del Prof. Verdi. Dopo le prime rimostranze dello studente, il prof. Verdi ha comunicato che, per le regole in vigore, non vede la necessità di inserire altri appelli di esame. Inoltre, da informazioni riportate da altri colleghi, sembra che il prof. Verdi abbia sottolineato come "gli studenti in questa università alzano troppo la cresta, sono arroganti, ma chi si credono di essere?".

POSSIBILI AZIONI DA CONSIDERARE E DISCUTERE:

- Come ottenere l'istituzione di un appello di esame riservato ai laureandi?
- A quale figure ci si deve rivolgere? Provare a dare delle risposte evidenziando la piramide di responsabilità

2° LEZIONE: Assicurazione della qualità (AQ) in Università: principi generali. (19 Aprile 2018)

ELLY (Prima della lezione)	AULA	ELLY+AULA
Video n° 1: "Il Rettore Prof. Paolo Andrei presenta il tema dell'assicurazione della qualità per il nostro ateneo"	Richiamo al video n° 1: "Il Rettore Prof. Paolo Andrei presenta il tema dell'assicurazione della qualità per il nostro ateneo", utilizzato come input per lo svolgimento della lezione.	Slides delle Prof.sse Marazzi e Tondelli.
Video n° 2: "Prof.ssa Rainieri Parte 1".	Svolgimento della lezione con il supporto di slides.	Video n° 1: "Il Rettore Prof. Paolo Andrei presenta il tema dell'assicurazione della qualità per il nostro ateneo".
Video n° 3: "Prof.ssa Rainieri Parte 2".	Esercitazione.	
Nella sezione "Annunci": sollecitazioni relative alla visualizzazione dei video caricati.		

La lezione 3 è stata curata dalla prof.ssa Bondioli, che ha suggerito di invitare gli studenti alla visione anticipata del video del prof. Zanni, compilando anche un breve quiz per focalizzare l'attenzione sugli aspetti chiave della presentazione intitolata "Come nasce un corso di studi?". Successivamente nei contenuti della lezione sono incluse anche la presentazione di uno dei documenti chiave per l'AQ della didattica: la Scheda Unica Annuale del Cds (SUA). La prof.ssa Bondioli ha spiegato che si tratta di un requisito di sistema, per la gestione del CdS, ed è ricco di informazioni importanti per valutare il CdS. Le

sezioni chiave della SUA: a- obiettivi formazione, b. esperienza studente, c. risultati formazione, e d. organizzazione e gestione della qualità.

Nella seconda parte della lezione la prof.ssa Bondioli mostra i collegamenti fra SUA e syllabus, cioè le schede dei vari insegnamenti che devono essere compilati con cura dai docenti ogni anno.

3° LEZIONE: I processi AQ per la didattica: progettazione, erogazione e monitoraggio.(3 Maggio 2018)

ELLY (Prima della lezione)	AULA	ELLY+AULA
Video n° 1: "Prof. Zanni".	Richiamo al video n° 1: "Prof. Zanni" e al test di autovalutazione, utilizzati come input per lo svolgimento della lezione.	Slides Prof.ssa Bondioli, contenenti i link di due video: 1) Video in cui il Prof. Lasagni definisce la scheda SUA-CdS. 2) Video riguardante l'assicurazione della qualità in Ateneo: la visita della commissione ANVUR per accreditamento periodico.
Video n° 2: "Scheda SUA-CdS-Prof. Lasagni".	Svolgimento della lezione con il supporto di slides, video ed esempio di scheda SUA.	Esempio di scheda SUA CLEM 2016/2017.
Breve test di autovalutazione relativo al video del Prof.Zanni.	Esercitazione n°1.	Materiali utilizzati nei lavori di gruppo. (PQA matrice competenze; esempi di 3 Syllabus)
Nella sezione "Annunci": sollecitazioni relative alla visualizzazione dei video caricati e alla compilazione del test di autovalutazione.	Esercitazione n° 2.	

Nella parte finale della lezione 3 si dà avvio al lavoro di gruppo che prevede un esercizio di valutazione di alcuni syllabus predisposti in modo specifico dalle tutor al fine di facilitare per gli studenti la ricerca di parti compilate in modo poco attento o non in grado di svolgere la funzione prevista, cioè offrire informazioni idonee alla comprensione del programma didattico e dei suoi obiettivi.

Per la lezione 4 si è scelto di invitare la prof.ssa Chiara Panari, docente di Psicologia del lavoro ed esperta di analisi delle dinamiche di gruppi organizzati. La lezione si concentra

sulla discussione dei tre livelli fondamentali che compongono la cultura: 1) gli artefatti (tutto ciò che è visibile ⇒ immagini di artefatti, 2) i valori espliciti ⇒ dietro agli artefatti ci sono dei valori; 3) gli assunti di base ⇒ valori interiorizzati, impliciti nei comportamenti (tre studenti guardano altrove, gli altri guardano la prof.ssa che spiega i tre livelli della cultura).

4° LEZIONE: Cultura partecipativa e cultura burocratica: i concetti chiave. (10 Maggio 2018)

AULA	ELLY (Dopo la lezione)	ELLY+AULA
Svolgimento della lezione con il supporto di slides.	Sondaggio da completare in autonomia dopo lo svolgimento della lezione, volto a verificare la comprensione dei contenuti trasmessi.	Slides Prof.ssa Panari
Esercitazione.	Nella sezione "Annunci": sollecitazione alla compilazione del sondaggio.	

Nella seconda parte della lezione 4 l'aula è divisa in due gruppi, ciascuno dei quali deve pensare a un'esperienza vissuta di cultura burocratica e partecipativa, spiegando quali conseguenze tali contesti possono avere. Si genera un dibattito relativo ad alcune problematiche di utilizzo dei servizi di ateneo.

La lezione 5 è stata organizzata con 2 parti principali: nella prima la prof.ssa Bondioli si è dedicata a completare la presentazione dei contenuti introdotti nella lezione 3: in particolare, sono stati introdotti gli indicatori (numeri che definiscono le performance di un corso di studio, ad esempio, "n° studenti che acquisiscono competenze all'estero". La prof.ssa Bondioli spiega che ANVUR pubblica gli indicatori presenti nella Scheda di Monitoraggio Annuale) SMA. Tale scheda permette alle università di avere l'andamento del CdS rispetto agli altri (della stessa area) l'università di Parma fa parte dell'area Nord-Est.

5° LEZIONE: Attori dell'AQ in Università: il ruolo delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS). (17 Maggio 2018)

ELLY (Prima della lezione)	AULA	AULA+ELLY
Video n°1: "La CPDS e il ruolo degli studenti"	Visualizzazione dei video n° 2 e 3.	Video n° 2 e 3.
Video n°2: "L'esperienza degli studenti nella CPDS"	Svolgimento della lezione con il supporto di slides e linee guida per il Funzionamento delle CPDS.	PQA linee guida Funzionamento CPDS.
Video n° 3: "Come funziona la Commissione Paritetica Docenti Studenti"	Test di valutazione relativo ai contenuti trasmessi durante la lezione tramite l'utilizzo di KAHOOT.	
Breve test di autovalutazione relativo al video n° 3: "Come funziona la Commissione Paritetica Docenti Studenti"	Esercitazione.	
Nella sezione "Annunci": sollecitazioni relative alla visualizzazione dei video caricati e alla compilazione del test di autovalutazione.		

Nella seconda parte il prof. Lasagni, dopo aver richiamato alcuni concetti relativi al funzionamento della CPDS che erano già presenti nel video da visionare prima della lezione, introduce alcuni concetti relativi alla relazione annuale che deve essere predisposta da ciascuna CPDS ogni anno. Gli studenti discutono sul fatto che gli impegni per la redazione della relazione annuale della CPDS molto spesso non sono "paritetici" fra docenti e studenti.

5. Valutazione del corso: il focus group e questionari OPIS

5.1 Il focus al termine delle lezioni

Una prima valutazione “a caldo” dell’esperienza formativa rappresentata dal corso QA è stata realizzata mediante la tecnica del focus group. Sono stati selezionati 4 studenti, i quali hanno accettato di partecipare ad un incontro abbastanza lungo (circa 3 ore) nel quale discutere in modo organizzato dei risultati del corso.

Gli obiettivi generali per il focus group: 1) elaborare un confronto fra le aspettative alla base del progetto formativo “pilota” e il punto di vista degli studenti che hanno frequentato il corso, e provare a registrare anche punti di vista non “convergenti”; 2) studiare le percezioni e le interpretazioni degli studenti sul progetto concluso; 3) capire le reazioni dei partecipanti sull’impostazione didattica scelta, sui contenuti, sulla metodologia, sugli strumenti didattici utilizzati e sulla verifica finale di apprendimento; 4) provare a verificare alcune ipotesi alternative e raccogliere elementi utili per la pianificazione del nuovo intervento formativo previsto per l’a.a. 2018-19; 5) arrivare ad una valutazione dell’attività formativa svolta nel suo complesso.

Un resoconto delle valutazioni espresse durante il focus group è riportato qui sotto, all’interno di sotto-paragrafi corrispondenti alle domande utilizzate.

5.5.1 DOMANDA 1. E’ stata utile la visualizzazione del video prima dello svolgimento della lezione? Perché?

Complessivamente, gli studenti sono concordi nel valutare in positivo lo strumento dei video, anche se la preferenza è per quelli di breve durata, che possono sollecitare pochi argomenti da ricordare. Efficaci sembrano anche i test brevi utilizzati per stimolare una visione più focalizzata su aspetti specifici.

5.5.2 DOMANDA 2. E’ stato utile dover compilare una breve prova di valutazione relativa al video che doveva essere visualizzato? Perché?

Gli studenti considerano sia utile tale strumento.

5. Valutazione del corso: il focus group e questionari OPIS

5.5.3 DOMANDA 3. E' stato utile avere la possibilità di compilare la prova di valutazione potendo rivedere il video? Perché?

Anche in questo caso gli studenti hanno espresso una valutazione positiva di tale opzione.

5.5.4 DOMANDA 4. E' stato utile avere a disposizione su Elly le slide delle lezioni? Perché?

Gli studenti considerano molto utile disporre di materiali e informazioni su Elly, uno strumento già adottato dagli altri docenti (anche se non tutti) in Dipartimento.

5.5.5 DOMANDA 5. Pensate che sia utile caricare le slide della lezione subito dopo che questa è stata svolta o preferireste che il caricamento delle slide avvenisse prima dell'incontro a cui si riferiscono?

In questo caso le valutazioni degli studenti, in maggioranza, esprimono una preferenza per disporre dei lucidi dopo la lezione frontale.

5.5.6 DOMANDA 6. Cosa ne pensate dell'utilizzo di KAHOOT come prova per verificare i contenuti appresi?

Agli studenti lo strumento KAHOOT è apparso utile per coinvolgere tutti in alcuni momenti e poter "giocare" su alcuni aspetti che poi diventano argomenti di discussione.

5.5.7 DOMANDA 7, Il fatto che le lezioni venissero svolte da diversi professori le ha rese più interessanti o preferireste che fosse un unico professore a tenere il corso?

Complessivamente, gli studenti sono concordi nel valutare in positivo un team di docenti che possa offrire lezioni "specializzate" sui vari argomenti trattati nel corso.

5.5.8 DOMANDA 8. Le lezioni sono state tutte divise in due momenti: una parte teorica seguita da una parte pratica, pensate che sia stato utile strutturarle in questo modo?

Avete avuto difficoltà durante le esercitazioni? Il tempo a disposizione per la parte pratica era sufficiente? Ritenete che la spiegazione che precedeva la parte pratica era sufficiente per poter svolgere correttamente l'esercitazione?

Nella discussione di questi argomenti, gli studenti segnalano che una maggiore disponibilità di tempo per le esercitazioni avrebbe garantito una migliore efficacia del lavoro in gruppo.

5.5.9 DOMANDA FINALE Se fossi davvero un componente della Commissione Paritetica: credi che alla fine di questo corso le conoscenze raggiunte ti permettano di discutere con i docenti in modo "paritetico"?

E' opinione degli studenti che dopo l'esperienza fatta in questo corso, il ruolo di studente-membro della CPDS possa essere svolto in modo più efficace e competente.

5.5.10 DOMANDA FINALE Cosa cambiereste del corso?

Tra le poche indicazioni raccolte, sembra interessante l'idea di una lezione "ZERO" con la quale presentare in modo chiaro tutte le attività previste nel corso e le modalità di gestione dei vari incontri.

5.2 I risultati dei questionari OPIS: un breve commento

Anche nei giudizi espressi dagli studenti attraverso i questionari OPIS (vedi tabella seguente) sembrano emergere valutazioni molto positive relative alle modalità di svolgimento delle lezioni e all'impegno dei docenti coinvolti. In particolare, è molto positivo che per le domande 3 (materiale didattico), 5 (orari) e 8 (esercitazioni) le valutazioni degli studenti siano di livello molto alto (oltre 90% esprime apprezzamento. Ma è altrettanto utile sottolineare che per la domanda 1 (conoscenze preliminari) sia stato espresso un giudizio meno favorevole: forse sulle tematiche e sugli argomenti "da introdurre" a inizio corso vale la pena di sviluppare una strategia maggiormente efficace.

Domanda	Nr.	Decisa- mente No	Più No che Sì	Più Sì che No	Decisa- mente Sì
1. Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	11	9.09%	9.09%	36.36%	45.45%
2. Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	11	0.00%	0.00%	27.27%	72.73%
3. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	11	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%
4. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	11	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
5. Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	11	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
6. Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?	11	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%
7. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	11	0.00%	0.00%	9.09%	90.91%
8. Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?	11	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
9. L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?	11	0.00%	0.00%	18.18%	81.82%
10. Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	11	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
11. È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	11	0.00%	0.00%	18.18%	81.82%

6. Considerazioni finali e azioni future

6.1 Riflessioni al termine dell'iniziativa

Dopo aver valutato i risultati del corso nella precedente sezione, in questa parte si propongono alcune riflessioni fatte “a consuntivo” dell’esperienza rappresentata dal corso-pilota sulla AQ per studenti. Si è scelto di proporre una serie di frasi molto sintetiche, seguite da qualche riga di approfondimento.

1. **I video come strumento per l’approccio flipped-classroom: una scelta da rivedere.** Anche se l’approccio dato all’utilizzo delle risorse video ha consentito di facilitare l’avvio delle attività in aula ed è sembrato molto “moderno” anche per fissare un canale di comunicazione apprezzato dagli studenti, è emerso più volte che l’efficacia di tale strumento non è sempre buona; forse una ri-progettazione delle proposte di video potrebbe consentire migliori risultati di apprendimento.
2. **La verifica finale dell’apprendimento: quali strategie per le edizioni future?** Per costruire una verifica adeguata delle conoscenze raggiunte a fine corso sarebbe auspicabile confermare l’opzione di un colloquio orale con ogni studente. Tuttavia, è anche ipotizzabile che l’allargamento della proposta formativa a tutti gli studenti presenti in organi di rappresentanza e di gestione della AQ possa determinare una numerosità incompatibile con la prova orale. In tal caso, si potrebbe introdurre un prova semistrutturata in forma scritta per conferire l’idoneità.
3. **I tempi della didattica in aula non sono adeguati a raggiungere gli obiettivi formativi.** Dopo aver pianificato esercitazioni e lavori di gruppo, si è verificato che nello spazio di 2 ore circa non è possibile comprimere (in ogni incontro) un momento di lezione frontale e anche un vero e proprio impegno di lavoro applicato degli studenti. Se l’agenda lo permette, sarebbe auspicabile collocare gli incontri settimanali in orario mattutino, con almeno 3 ore di spazio per offrire anche pause e maggiori momenti di discussione aperta.
4. **Per le esercitazioni e i lavori di gruppo occorre pianificare meglio.** Un risultato importate dell’esperienza pilota è sicuramente la validità delle fasi in cui gli studenti possono applicare le nuove conoscenze e lavorare in team. Tuttavia, tali azioni formative richiedono una maggiore cura nella predisposizione di strumenti, materiali e, forse, uno spazio aula più flessibile.

5. **La presenza di più docenti è una strategia efficace per attivare l'interesse dei partecipanti.** Su tematiche differenti, l'intervento formativo di docenti e tecnici che operano in ambiti differenziati è apprezzato dai partecipanti.

6.2 Possibili azioni di miglioramento in futuro

Al termine del report, sempre in maniera molto schematica, si propongono alcune indicazioni operative che potrebbero favorire la qualità della proposta formativa alla luce dei risultati della fase "pilota".

1. **Introdurre meccanismi di valutazione in itinere.** Anche se la struttura di base del corso non richiede tempi lunghi di realizzazione (5-6 settimane), un maggiore impegno degli studenti potrebbe essere stimolato da qualche test che possa obbligare gli studenti a "mettersi alla prova" prima della fine delle lezioni. Utile sarebbe anche prevedere un ulteriore meccanismo di "recupero", in modo da evitare che dopo qualche risultato in itinere non soddisfacente ci sia un fenomeno di abbandono da parte di una parte della classe.
2. **Discutere gli argomenti del corso con gli attori della AQ.** Si può affermare che all'interno della versione "pilota" sia stato notevole lo sforzo di coinvolgere "esperti" (membri del PQA, tecnici della UO Progettazione) sui temi della AQ didattica in ambito universitario. Un importante passaggio potrebbe essere quello di invitare in aula durante le fasi di esercitazione qualche Presidente di CdS oppure di CPDS, per un dialogo più aperto sulle problematiche essenziali che caratterizzano l'attività di tali soggetti.