espaq

Co-funded by the
Tempus Programme
of the European Union

Studio comparativo sul coinvolgimento degli studenti nei processi di assicurazione della qualità

unimc
università degli studi di macerata

The European Students' Union

esu
european students' union

ESPAQ

Studio comparativo sul coinvolgimento degli studenti nei processi di assicurazione della qualità

IMPRINT

ESPAQ—STUDIO COMPARATIVO SUL COINVOLGIMENTO DEGLI STUDENTI NEI PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Brussels, January 2016
by European Students' Union (ESU)

Co-funded by the Tempus Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

The European Students' Union (ESU) is being used to refer to "ESIB–The National Unions of Students in Europe", Belgian asbl BE0890.019.936, due to the fact that both legal entities are going through a merging process. Likewise the visual identity of ESU is being used instead of the one from ESIB.

AUTORE
Laura Fedeli (UNIMC), *laura.fedeli@unimc.it*

REVISORE
Simone Betti

CONTRIBUTI ALLA PUBBLICAZIONE
Alessandra Fermani (UNIMC); Simone Betti (UNIMC), Gohar Hovhannisyan (ANSA); Irina Vanyan (NUACA), Nerses Gevorgyan (ASUE), Margarit Marukyan (ASUE), Ani Baghdasaryan (ASUE), Armen Grigoryan (ASUE), Maria Petrosyan (ASUE), Ekaterina Kashina (YSAFA), Kristine Tanajyan (ASPU), Mariam Melkumyan (ASPU), Lilit Sahakyan (ASPU); Sona Khachikyan (NPUA).

PHOTO CREDITS
Yerevan State University by Serouj Ourishian

LAYOUT
Linus Rowedda

INDICE

1 PREFAZIONE 3

2 INTRODUZIONE 5

3 CAMPIONE 6

4 METODOLOGIA 7

5 ANALISI 11

ALLEGATO 1
QUESTIONARIO (VERSIONE INGLESE) 39

ALLEGATO 2
QUESTIONARIO (VERSIONE ARMENA) 43

ALLEGATO 3
INTERVISTA: DATI DEMOGRAFICI 50

ALLEGATO 4
PROTOCOLLO PER FOCUS GROUP 52

1 PREFAZIONE[1]

Il presente documento fa seguito alla desk research svolta nell'ambito del *deliverable* 2.1 e riporta i risultati di una ricerca quanti-qualitativa incentrata sul coinvolgimento degli studenti armeni in processi di assicurazione della qualità. Della metodologia e del coordinamento si è occupata l'equipe dell'Università di Macerata (UNIMC) ma sono stati coinvolti collettivamente tutti i partner accademici armeni, vale a dire l'Armenian State University of Economics (ASUE), l'Armenian State Pedagogical University after Khachatur Abovyan (ASPU), la National Polytechnic University of Armenia (NPUA), la National University of Architecture and Construction of Armenia[2] (NUACA) la Yerevan State Academy of Fine Arts (YSAFA) con il supporto dell' Armenian National Students' Association (ANSA).

Il report è inteso come documento iniziale per lo sviluppo delle attività del WP3, grazie al quale i contenuti e il metodo di formazione degli studenti potranno beneficiare dei risultati della presente ricerca.

La prima versione del deliverable, come era già successo per il deliverable 2.1, è stata sottoposta alla Validaazione di un revisore, membro dello staff scientifico dell'UNIMC e quindi diffuso per mezzo della mailing list del progetto, affinché ciascun partner potesse condividere e discutere i propri commenti al fine di migliorare la qualità del documento. L'autore e i collaboratori hanno, infatti, tenuto conto del feedback dei partner apportando al documento le modifiche del caso. Il documento definitivo è stato, infine, archiviato e messo a disposizione sulla piattaforma Alfresco, il Sistemaa di gestione della documentazione del progetto.

1 Il report è stato scritto originariamente in inglese dall'autore. La traduzione in italiano è stata effettuata dall'agenzia Komalingua Italia S.r.l (Civitanova Marche).

2 I dati elaborati da NUACA sono stati prodotti da Irina Vanyan, ma tutti i processi di raccolta dei dati (questionari, interviste e focus group) sono stati condotti da un'equipe formata da Hovhannisyan Varazdat, Irina Vanyan, Margaryan Garnik, Sargsyan Tiruhi, Poghosyan Haykaz.

ԵՐԵՎԱՆԻ ՔԱՂԱՔԱՊԵՏԱՐԱՆ

2 INTRODUZIONE

L'obiettivo del *deliverable* 2.2, dal titolo "Stato dell'arte sul coinvolgimento degli studenti in processi di assicurazione della qualità in Armenia", è quello di indagare l'attuale percezione e habitus degli studenti relativamente all'assicurazione della qualità negli istituti d'istruzione superiore armeni.

Per raccogliere i dati, sono stati impiegati tre strumenti di raccolta: un questionario a risposta chiusa, interviste semi-strutturate e focus group. Il campione, descritto nel prosieguo, era costituito da studenti, personale amministrativo e accademico. Alcuni rispondenti hanno partecipato sia alle interviste che ai focus-group.

La scelta di far partecipare alla ricerca attori diversi è legata alla necessità di raccogliere non solo dati provenienti dai diretti interessati, ossia gli studenti, ma anche di cogliere informazioni contestuali dal personale amministrativo altrimenti coinvolto nei processi di assicurazione della qualità e dal personale accademico che, nella propria attività di docenza, gode di un rapporto privilegiato con gli studenti.

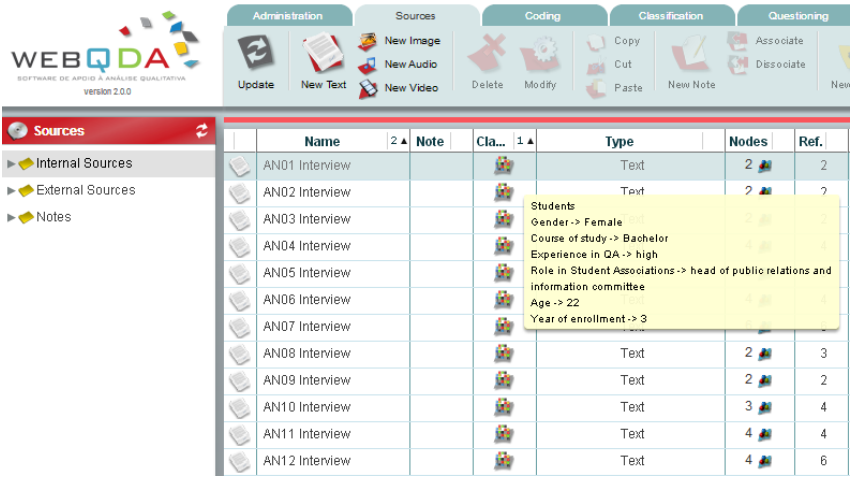
3 CAMPIONE

L'indagine quantitativa ha coinvolto un campione di 176 studenti ed è stata condotta da 6 partner armeni.

La parte qualitativa della ricerca ha coinvolto 27 studenti, 18 impiegati amministrativi e 13 docenti, per un Totalee di 58 interviste e 5 focus group (1 in ciascun istituto) ed è stata svolta dai 5 istituti d'istruzione superiore che facevano parte della partnership.

Va sottolineato che, sebbene gli studenti fossero in realtà 27, 7 di loro non erano stati correttamente codificati durante la fase di raccolta dei dati; pertanto non è stato possibile codificarli nel software utilizzato a sostegno dell'analisi dei dati. Ad ogni partecipante è stato assegnato un codice a garanzia dell'anonimato dei dati. Ogni documento attribuito al partecipante è stato classificato come "caso" a cui sono stati associati specifici attributi. Come indicato nell'area evidenziata in giallo nella figura sottostante, il documento "Intervista AN01" è associato al caso "AN01", classificato poi come "studente" con i seguenti attributi: femmina, 22 anni, iscritta al terzo anno di un corso di laurea, con un elevato livello di esperienza nell'assicurazione della qualità e responsabile delle pubbliche relazioni e del comitato informativo.

Figura 1 Screenshot del campione



4 METODOLOGIA

4.1 QUESTIONARIO

Il questionario è anonimo e suddiviso in due sezioni: una parte descrittiva in cui si raccolgono i dati demografici degli studenti per incrociarli con i dati provenienti dalle domande a risposta chiusa della sezione 2 (Allegato 1).

Il questionario è stato sottoposto a studenti iscritti a tutte le università partner. È stata prevista la possibilità di somministrare il questionario mediante un Sistemaa online oppure di consegnarlo personalmente in formato cartaceo, a seconda della disponibilità degli studenti. I vantaggi della versione online erano legati alla possibilità di ottenere report in formato digitale e di esportare facilmente i dati per poi analizzarli. Lo svantaggio è che lo studente non può chiedere chiarimenti. Nel caso in cui il questionario sia compilato in presenza di un intervistatore, questi può giocare un ruolo rilevante nello stimolare la partecipazione dei rispondenti, supportando il processo e prendendo appunti interessanti grazie alle proprie osservazioni: i rispondenti hanno chiesto qualche tipo di aiuto per rispondere al questionario? Che tipo di dubbi/difficoltà hanno incontrato nel rispondere alle domande? C'è però un inconveniente anche nella distribuzione cartacea, dal momento che richiede senza dubbio più tempo (i dati in formato cartaceo devono poi essere digitalizzati per l'analisi).

Il questionario è stato messo a punto da UNIMC e la traduzione in armeno è stata eseguita a cura di una delle università partner, NUACA. I dati raccolti da ciascuno dei partner accademici in Armenia (NUACA, NPUA, YSAFA, ASUE, ASPU) sono stati poi analizzati da UNIMC. UNIMC ha creato una matrice comune che ha inviato a tutti i partner, in modo da avere i dati pronti per l'elaborazione con il software. I dettagli dell'analisi quantitativa e della relativa metodologia sono esposti nel paragrafo dedicato.

ASPU, ASUE e NUACA hanno, inoltre, sviluppato una propria analisi relativa agli studenti delle singole università. Tale analisi è disponibile in appendice al report prodotto in lingua inglese.

4.2 INTERVISTE SEMI-STRUTTURATE

È possibile ricavare dati qualitativi mediante interviste semi-strutturate, da condurre con personale dell'università con diverse funzioni accademiche e amministrative e con studenti

che ricoprono ruoli istituzionali all'interno delle associazioni studentesche (ad es. nel comitato o nel consiglio).

Le interviste possono rispondere allo scopo di raccogliere pareri personali e percezioni sull'efficacia della partecipazione studentesca nei processi di assicurazione della qualità e anche informazioni pregresse sui processi amministrativi legati al controllo di qualità interno, alle politiche e alle procedure.

Poiché i partner operano in contesti diversi, si consiglia un approccio flessibile e l'uso di interviste semi-strutturate con una serie di domande guida, al fine di poter approfondire tematiche specifiche.

Le domande aperte sono state formulate con lo scopo di comprendere il punto di vista del rispondente e di ricavarne spunti interessanti su aspetti potenzialmente tralasciati dall'intervistatore. Le domande consistevano in: domande descrittive (atte a ottenere la descrizione di una situazione/condizione) e domande strutturali (atte a ottenere informazioni su processi e dinamiche attivi nell'istituzione).

Nelle interviste, il concetto di "partecipazione al controllo di qualità" è stato sviluppato attraverso i seguenti passaggi:

- **Percezione:** punto di vista del partecipante sulla partecipazione studentesca nei processi di assicurazione della qualità nell'istruzione superiore (ad es. *"Gli attuali strumenti di assicurazione della qualità sono efficaci?"; "Hai l'impressione che all'assicurazione della qualità segua un ulteriore processo di approfondimento?"*);

- **Esperienza:** esperienze dei partecipanti legate a programmi, progetti e prassi di assicurazione della qualità (ad es. *"Hai partecipato a qualche azione di assicurazione della qualità? Descrivi in che modo"; "Qual è la partecipazione degli studenti alle attività organizzate dalla Divisione preposta all'assicurazione della qualità e allo sviluppo dell'istruzione? Indica alcuni progetti o settori"*);

- **Parere:** opinione del partecipante sugli aspetti organizzativi dell'assicurazione della qualità (strategie e politiche) che ritengono importanti nel contesto che conoscono e in cui operano (ad es. *"Perché è importante che gli studenti partecipino ai processi di assicurazione della qualità?; Cosa suggeriresti per migliorare i Sistemai e i processi di assicurazione della qualità; "Che ruolo assegni all'impegno degli studenti nelle procedure di assicurazione della qualità?"; "Pensi che la qualità, nell'istruzione superiore, possa essere definita come capacità di soddisfare una richiesta esplicita o implicita degli studenti (consumatori) o piuttosto come conformità dell'istituto di istruzione superiore a criteri oggettivi?"*).

La trascrizione delle interviste è stata tradotta in inglese dall'armeno e i dati sono stati trasmessi allo staff UNIMC assieme a tutte le informazioni demografiche raccolte attraverso un format comune (Allegato 4).

4.3 FOCUS GROUP

UNIMC ha suggerito di condurre focus group in tutti gli istituti partner coinvolti nel WP2. Il focus group può coinvolgere personale e studenti che sono stati coinvolti anche nelle interviste (in tal caso lo stesso soggetto è, contemporaneamente, *informatore e rispondente*[3], andando ad arricchire la qualità e l'approfondimento dei dati); infatti, come rispondente (nelle interviste) ha risposto a domande in base alle parole/semantica dell'intervistatore, mentre come informatore (nel focus group), può offrire una visione più ampia delle percezioni ed esperienze, confrontandosi con i punti di vista altrui nel corso del dibattito.

I focus group sono stati presenziali e organizzati in base alle date e alle sedi indicate dalle istituzioni partner.

Figura 2 Focus-group del 27 maggio 2015 presso la NUACA.

3 Bernard, H. R. (2000), Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches, Thousand Oaks, CA, Sage.

È stato proposto di condurre il focus group sulla base di una guida[4] con un percorso strutturato in cui le domande aperte seguono un protocollo definito (Allegato 5). In ogni sessione è presente un moderatore e un osservatore. Nel corso della sessione, l'osservatore prende appunti per completare i dati provenienti dalle fonti dirette con commenti personali. Le trascrizioni dei focus group sono state tradotte dall'armeno all'inglese e inviate a UNIMC per l'analisi.

4 Krueger, R. A. (1994), focus group: a practical guide for applied research, London, Sage.

5 ANALISI

5.1 ANALISI QUANTITATIVA[5]

I dati sono stati analizzati con l'ausilio del software SPSS (versione inglese 20).

Come anticipato nel paragrafo precedente, è stata creata una matrice in base alle voci presenti nel questionario. La matrice contiene 43 variabili ed è stata inviata a tutti i partner armeni per raccogliere i dati con un unico strumento. Le analisi effettuate sono sia descrittive che multivariate (MANOVA).

La MANOVA permette al ricercatore di analizzare i dati impostando come fattori fissi le variabili considerate indipendenti e, in questo caso, sesso, età ed esperienza in processi di qualità e, come variabili dipendenti, altre variabili o fattori.

Inoltre, mediante le MANOVE, è possibile calcolare le interazioni e la significatività statistica, fra i sotto gruppi, sia tra quelli formati da variabili binarie o dicotome (dummy) e sia tra i gruppi maggiori o uguali a 3,ad es. gruppi di età 3, 4, 5 ecc, tramite post hoc test (Tukey).

Nell'analisi descrittiva è possibile esaminare il campione con tabulazioni incrociate, ottenendo la frequenza e la percentuale di risposta.

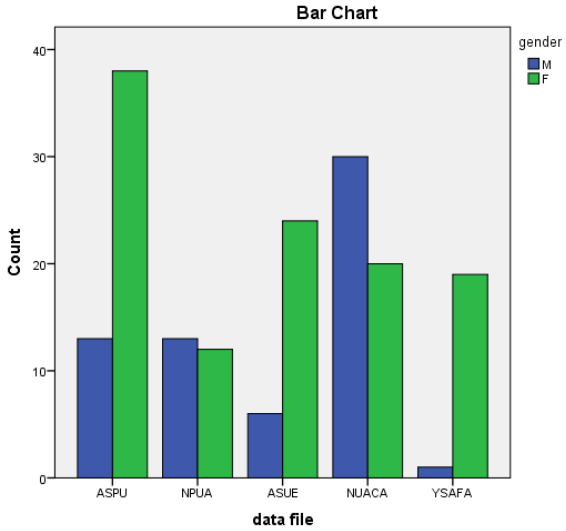
Nei casi in cui esiste una significatività, questa è stata evidenziata in nota. Il campione è composto da 176 studenti. La tabella 1 e il grafico 1 di seguito mostrano i dati suddivisi in base al sesso e all'università frequentata.

5 L'analisi quantitativa dei questionari è stata eseguita da Alessandra Fermani (UNIMC).

Tabella 1

	sesso		Totale
	1 M	2 F	
1 ASPU	13	38	51
2 NPUA	13	12	25
3 ASUE	6	24	30
4 NUACA	30	20	50
5 YSAFA	1	19	20
Totale	63	113	176

Grafico 1



ETÀ: La Tabella 2 mostra il campione suddiviso in base al sesso, tenendo in considerazione l'età. Nella matrice ci sono alcuni dati mancanti. Tre partecipanti possono essere considerati come valori anomali (37 e 57 anni).

Tabella 2

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
età	0	0	1	1
	17	4	1	5
	18	11	16	27
	19	12	22	34
	20	10	21	31
	21	11	13	24
	22	3	18	21
	23	2	5	7
	24	4	4	8
	25	0	3	3
	26	2	0	2
	28	1	0	1
	29	1	0	1
	30	1	2	3
	37	1	1	2
	57	0	1	1
Totale		63	108	171

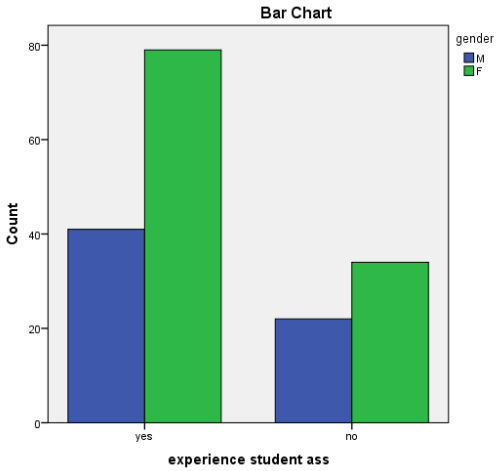
Esperienza in processi/standard di qualità: il punteggio è 2.28 (SD 1,03) ed è leggermente inferiore alla media, considerando la scala su cui è stata espressa la preferenza (Likert 1-4).

Esperienza come membro di associazioni studentesche: variabile dicotoma cui è stata applicata l'analisi della frequenza (crosstabulation). Le partecipanti di sesso femminile presentano una maggiore esperienza e, in genere, la maggior parte afferma di aver fatto parte di associazioni studentesche (Tabella 3 e Grafico 2).

Tabella 3

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
esperienza in assoc. studentesche	1,00 sì	41	79	120
	2,00 no	22	34	56
Totale		63	113	176

Grafico 2

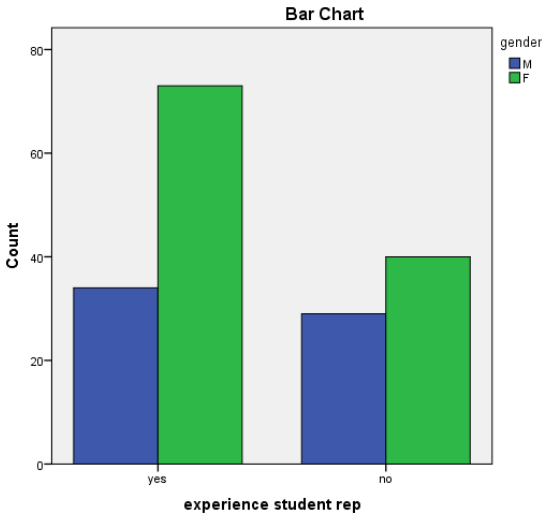


Esperienza come rappresentante degli studenti: variabile dicotoma cui è stata applicata l'analisi della frequenza (crosstab.). Le partecipanti di sesso femminile presentano una maggiore esperienza e, in genere, la maggior parte afferma di essere stata rappresentante degli studenti (Tabella 4 e Grafico 3).

Tabella 4

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
esperienza come rappr. studenti	1,00 sì	34	73	107
	2,00 no	29	40	69
Totale		63	113	176

Grafico 3 *Grafico 3*



ITEM 1: Quali azioni sarebbero più efficaci per creare un Sistemaa di assicurazione della qualità di successo orientato agli studenti? Assegna un punteggio (0-3: 0 = inutile; 1 = di scarsa utilità; 2 = utile; 3 = molto utile) a ciascuna delle seguenti opzioni:

a far partecipare gli studenti a processi decisionali istituzionali (ad es., stabilire dove e come implementare l'assicurazione della qualità del corso, intraprendere misure di monitoraggio e così via)

b creare comitati di collegamento fra il personale accademico e gli studenti;

c sottoporre alla revisione degli studenti prima di qualsiasi ispezione esterna di assicurazione della qualità (ad es., redazione di un report di autovalutazione o riflessione);

d dare agli studenti un ruolo attivo nelle ispezioni esterne di assicurazione della qualità (auditing)

e far reclutare gli studenti da agenzie addette all'assicurazione della qualità affinché partecipino a comitati di valutazione esterna (ad es. come membri di un team di revisione/auditing).

È stata applicata un'analisi multivariata (MANOVA), in cui la variabile indipendente era il sesso e sono state riscontrate differenze statistiche significative nelle opzioni 1b e 1c (Tabella 5).

Tabella 5

Fonte	Variabile dipendente	df	F	Sig.	Età quadro-parziale
sesso	articolo1a	1	1,761	,186	,010
	articolo1b	1	5,409	,021	,030
	articolo1c	1	4,136	,044	,023
	articolo1d	1	2,198	,140	,013
	articolo1e	1	1,107	,294	,006

I punteggi medi ottenuti (scala 0–3) sono i seguenti (Tabella 6):

Tabella 6

Statistică descriptivă	sesso	Medie	Abatere standard	N
articolo1a	1 M	1,9032	,71768	62
	2 F	2,0442	,64627	113
	Totale	1,9943	,67379	175
articolo1b	1 M	1,7581	,71713	62
	2 F	2,0265	,73752	113
	Totale	1,9314	,73959	175
articolo1c	1 M	1,6935	,98495	62
	2 F	1,9646	,75509	113
	Totale	1,8686	,85089	175
articolo1d	1 M	1,6613	,74534	62
	2 F	1,8319	,71841	113
	Totale	1,7714	,73052	175
articolo1e	1 M	1,7742	,91292	62
	2 F	1,9115	,77411	113
	Totale	1,8629	,82597	175

Le partecipanti femmine, più dei maschi, ritenevano opportuno creare dei comitati che mettessero in relazione gli studenti con il personale accademico e ritenevano importante inserire degli studenti come revisori prima delle ispezioni esterne. In generale, tutti i punteggi sono inferiori al punto medio della scala, perciò nessuna delle opzioni è considerata soddisfacente.

ITEM 2: Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità dell'organizzazione dei corsi? (SÌ/NO)

Non ci sono differenze significative fra i due generi, ma una lieve maggioranza del campione (94 contro 82) ritiene di aver avuto occasione di valutare la qualità dell'organizzazione dei corsi (Tabella 7).

Tabella 7

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità dell'organizzazione dei corsi	1,00 sì	35	59	94
	2,00 no	28	54	82
Totale		63	113	176

Se consideriamo le 4 opzioni proposte:

Se sì, seleziona gli aspetti che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)

- Regolarità delle lezioni
- Puntualità del professore
- Coerenza fra gli obiettivi del corso e lo scopo del corso di laurea
- Rapporti con la segreteria

Le partecipanti femmine, più dei maschi, ritengono di aver avuto l'opportunità di valutare la coerenza fra gli obiettivi del corso e quelli del piano di studi ($p<.02$).

L'opzione "Rapporti con la segreteria" è quella maggiormente selezionata e non ci sono differenze legate alle altre opzioni fra maschi e femmine.

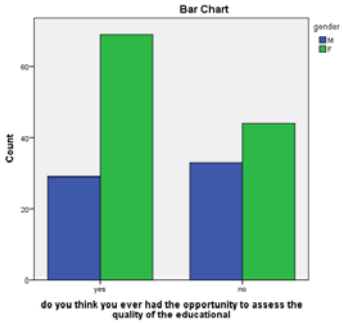
ITEM 3: Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità del metodo didattico/educativo utilizzato nel corso? (SÌ/NO)

Non ci sono differenze significative fra i due generi (Tabella 8, Grafico 4).

Tabella 8

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità del metodo didattico	1,00 sì	29	69	98
	2,00 no	33	44	77
Totale		62	113	175

Grafico 4



Se consideriamo le 4 opzioni proposte:

Se sì, seleziona gli aspetti che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)

- Utilità delle risorse/materiali consigliati dal professore
- Modalità di insegnamento (lezione frontale, laboratorio, lavoro di gruppo, ecc.)
- Modalità di valutazione
- Disponibilità del professore

L'unica differenza significativa fra i due generi è costituita dall'opzione "modalità di valutazione", mentre la voce "Disponibilità del professore" è la più selezionata dal campione.

Tabella 9

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
articolo3a Utilità	1,00 selezionata	15	32	47
	2,00 non selezionata	20	45	65
Totale		35	77	112
articolo 3b Insegnamento Significativo in base al sesso p<.01	1,00 selezionata	18	20	38
	2,00 non selezionata	17	56	73
Totale		35	76	111
articolo3c Valutazione	1,00 selezionata	21	42	63
	2,00 non selezionata	14	34	48
Totale		35	76	111
articolo3d Disponibilità	1,00 selezionata	23	45	68
	2,00 non selezionata	12	31	43
Totale		35	76	111

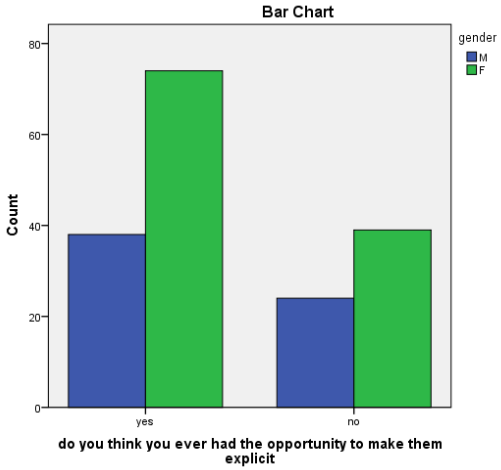
ITEM 4. Pensi di aver mai avuto occasione di esplicitare gli aspetti critici del rapporto con i professori (SÌ/NO)

I partecipanti hanno scelto l'opzione "SÌ" senza differenze significative di genere (Tabella 10).

Tabella 10

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
Pensi di aver mai avuto l'occasione di esplicitare	1,00 sì	38	74	112
	2,00 no	24	39	63
Totale		62	113	175

Grafico 5



Se consideriamo le 3 opzioni proposte:

- Questionario scritto a fine corso
- Colloqui con il professore durante l'orario di ricezione in studio
- e-mail

I partecipanti hanno privilegiato l'opzione "Questionario scritto a fine corso" senza differenze significative fra i generi (Tabella 11).

Tabella 11

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
articolo4a Scritto	1,00 selezionata	29	48	77
	2,00 non selezionata	13	28	41
Totale		42	76	118
articolo4b Colloqui	1,00 selezionata	20	24	44
	2,00 non selezionata	21	50	71
Totale		41	74	115
articolo4c e-mail	1,00 selezionata	18	30	48
	2,00 non selezionata	24	43	67
Totale		42	73	115

ITEM 5: Se la tua università offre altre attività, oltre alle lezioni, hai mai avuto occasione di esprimere i tuoi pareri/suggerimenti sulla loro utilità ai fini del processo di professionalizzazione?

Non ci sono altre attività oltre alle lezioni

No, non ho avuto occasione di esprimere il mio parere sull'utilità di queste

Sì, ho avuto occasione di esprimere il mio parere sull'utilità di queste

Il 44 % del campione ritiene di non aver avuto l'opportunità di esprimere il proprio parere sull'utilità delle attività diverse dalle lezioni, mentre il 40% pensa di aver potuto (Tabella 12).

Tabella 12

Validaa		Frequenza	Percentu-ale
	1,00 nessuna attività	23	13,0
	2,00 no occasione per parere	78	44,1
	3,00 sì, ho potuto esprimere parere	71	40,1
Mancante	Sistemaa	3	1,7
Totale		177	100,0

ITEM 6: Pensi di aver mai avuto occasione di valutare la qualità e l'adeguatezza degli spazi/ambienti destinati all'insegnamento/apprendimento? (SÌ/NO)

- Se sì, seleziona gli spazi che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)
- Biblioteca
- Laboratori
- Spazi in cui avviene l'interazione professore/studente
- Spazi in cui avviene l'interazione fra gli studenti

Non ci sono differenze statistiche significative di genere. In generale, il 50% del campione ritiene di non aver mai avuto occasione di valutare la qualità e l'adeguatezza degli spazi/ambienti destinati all'insegnamento/apprendimento, mentre il restante 50% afferma il contrario (Tabella 13).

Tabella 13

articolo6		Frequenza	Percentuale	Percentuale Validaa	Percentuale cumulativaa
Validaa	1,00 sì	89	50,3	50,3	50,3
	2,00 no	88	49,7	49,7	100,0
	Totale	177	100,0	100,0	

Tabella 14 Le partecipanti femmine, più dei maschi, pensano di aver potuto valutare le biblioteche.

Gen p<.05		gen		Totale
		1 M	2 F	
item6a Biblioteca	1,00 selezionata	23	29	52
	2,00 non selezionata	13	40	53
Totale		36	69	105

Tabella 15 Le restanti opzioni non presentano differenze di genere.

		gen		Totale
		1 M	2 F	
item6b Laboratori	1,00 selezionata	21	31	52
	2,00 non selezionata	15	37	52
Totale		36	68	104

Tabella 16

		sesso		Totale
		1 M	2 F	
articolo6c Spazi professore/ studente	1,00 selezionata	20	29	49
	2,00 non selezionata	16	39	55
Totale		36	68	104
articolo6d Spazi studenti	1,00 selezionata	26	49	75
	2,00 non selezionata	10	19	29
Totale		36	68	104

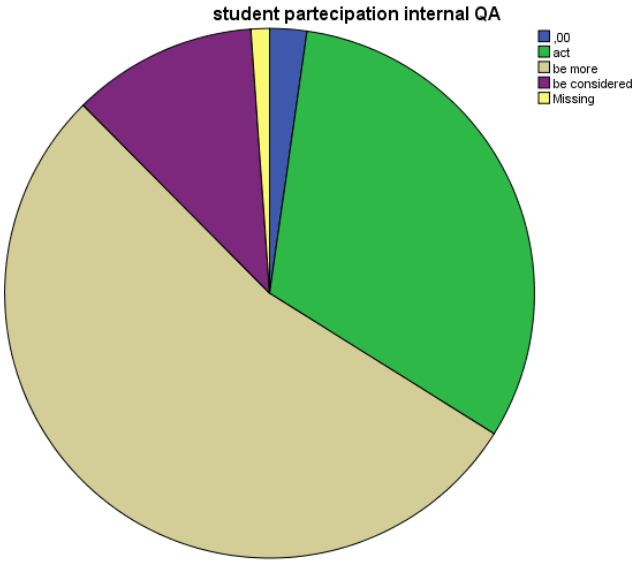
ITEM 7: La partecipazione degli studenti a processi interni di assicurazione della qualità spesso richiede la compilazione di un questionario al termine di ogni corso. Quale opzione consideri più adatta?

- agire da informatore, dando il tuo feedback in un questionario già preparato
- essere coinvolto in modo più attivo e negoziare la redazione dei questionari di feedback in stretta collaborazione con il personale accademico
- essere considerato un esperto e progettare i tuoi questionari di feedback
- Il 55% del campione ha scelto l'opzione "essere coinvolto in modo più attivo e negoziare la redazione dei questionari di feedback in stretta collaborazione con il personale accademico". Non ci sono differenze significative fra i due generi (Tabella 16, Grafico 6).

Tabella 17

		Frequenza	Percentuale
	1,00 agire	56	31,6
	2,00 essere coinvolto	95	53,7
	3,00 essere considerato	20	11,3
	Totale	175	98,9
Mancante	Sistema	6	
Totale		177	100,0

Grafico 6



ITEM 8: Che ruolo assegneresti alla partecipazione studentesca in un panel/comitato di assicurazione della qualità con poteri decisionali?

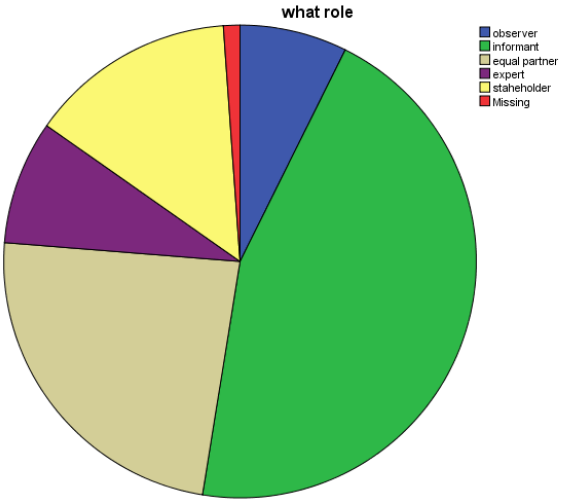
- Osservatore (può essere presente ma non ha un ruolo attivo)
- Informatore (riferisce il parere degli studenti)
- Partner alla pari (ha un ruolo analogo ai professori)
- Esperto (riconosciuto come avente competenze specifiche da mettere a disposizione)
- Parte in causa (riconosciuto come partner della comunità accademica che apporta una prospettiva di particolare interesse).

Il 45% del campione assegnerebbe il ruolo di "informatore", e le evidenze non mostrano alcuna differenza statistica significativa di genere.

Tabella 18

articolo8		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valida	1,00 observatore	13	7,3	7,4	7,4
	2,00 informatore	80	45,2	45,7	53,1
	3,00 partner alla pari	42	23,7	24,0	77,1
	4,00 esperto	15	8,5	8,6	85,7
	5,00 parte in causa	25	14,1	14,3	100,0
	Totale	175	98,9	100,0	
Mancante	Sistema	2	1,1		
Totale		177	100,0		

Grafico 7



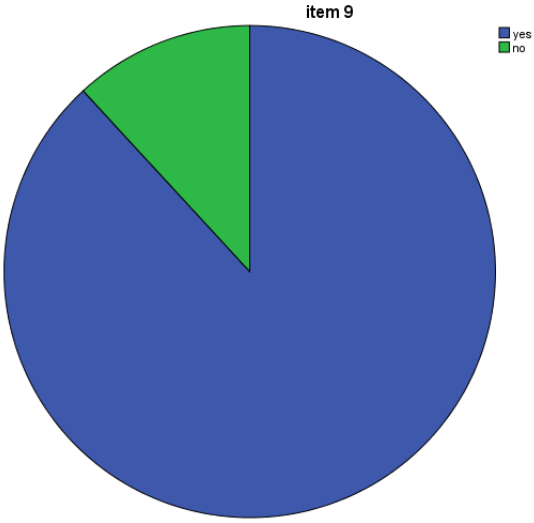
ITEM 9: Pensi che agli studenti dovrebbero essere insegnate le competenze adatte per partecipare alla progettazione, stesura e valutazione di azioni legate alla qualità come membri di un comitato di esperti? (SÌ/NO)

Non ci sono differenze statistiche significative fra i generi. L'88 % del campione ritiene necessario l'insegnamento delle competenze (Tabella 18, Grafico 9).

Tabella 19

articolo9		Frequenza	Percentuale
Valida	1,00 sì	156	88,1
	2,00 no	21	11,9
	Totale	177	100,0

Grafico 8



ITEM 10: Quali materie consideri pertinenti in un corso sull'assicurazione della qualità? Assegna un punteggio (0-3: "0" = inutile; 1= di scarsa utilità; 2= utile; 3= molto utile) a ciascuna delle seguenti opzioni:

a (a) Legislazione/normative pertinenti ai processi di assicurazione della qualità

b (b) Panoramica sui ruoli e le mansioni di assicurazione della qualità esterni e interni

c (c) Buone prassi di diversi contesti/culture

d (d) Redazione di report

e (e) Metodologia di ricerca (tecniche di raccolta dei dati, analisi dei dati, ecc.)

MANOVA mostra differenze statistiche in base al sesso relativamente alle opzioni b, c e d (Tabella 19).

Tabella 20

	Variabile dipendente	df	F	Sig.	Età quadro-parziale
sesso	articolo10a	1	1,057	,305	,006
	articolo10b	1	8,146	,005	,045
	articolo10c	1	7,286	,008	,041
	articolo10d	1	13,595	,000	,073
	articolo10e	1	1,407	,237	,008

In generale, sulla scala da 0 a 4 (in cui il punto medio è 2), tutti i punteggi sono inferiori alla media. Le femmine più dei maschi considerano pertinenti le opzioni b, c, d (Tabella 21).

Tabella 21

	sesso	Media	Deviazione stat.	N
articolo10a	1 M	2,0317	,76133	63
	2 F	1,9099	,74528	111
	Totale	1,9540	,75123	174
articolo10b	1 M	1,9048	,66513	63
	2 F	2,1982	,64413	111
	Totale	2,0920	,66510	174
articolo10c	1 M	1,9683	,59482	63
	2 F	2,2072	,54133	111
	Totale	2,1207	,57131	174
articolo10d	1 M	1,8254	,81398	63
	2 F	2,2342	,63181	111
	Totale	2,0862	,72808	174
articolo10e	1 M	2,1905	,77993	63
	2 F	2,3243	,67638	111
	Totale	2,2759	,71628	174

I risultati differiscono notevolmente a seconda dell'età ($p<.05$) e delle relazioni fra l'età e l'esperienza in processi di assicurazione della qualità ($p<.05$). Il post hoc test (Tabella 21) mostra come la fascia d'età 25–29 ritenga meno rilevanti le buoni prassi rispetto agli studenti più giovani (17–19). Occorre però ricordare che le differenze tra le fasce d'età sono ridotte (e che i partecipanti di età superiore a 30 anni non sono stati tenuti in considerazione).

Tabella 22

età	Sottogruppo	
	1	2
3,00 25–29	1,8571	
1,00 17–19		2,0299
2,00 20–24		2,1461

Gli studenti più giovani sembrano quelli più coinvolti in processi legati alla qualità, mentre le differenze a livello di esperienza non sembrano rilevanti.

5.2 ANALISI QUALITATIVA

L'analisi qualitativa dei dati è stata svolta mediante un'analisi del contenuto di documenti diversi (trascrizione di interviste individuali e di focus group). Occorre sottolineare che i dati sono stati tradotti dall'armeno all'inglese per l'analisi; per questo motivo, l'analisi del contenuto deve essere considerata "contestuale", poiché l'attribuzione delle categorie interpretative è stata applicata a singoli passaggi dei documenti, quali singole risposte aperte del questionario e paragrafi dei focus-group, che rappresentavano l'unità di analisi con un approccio globale non incentrato sulle singole parole o frasi e sulla relativa frequenza.

Il metodo di analisi consisteva in un processo progressivo di codifica e triangolazione dei dati, dove per triangolazione si intende sia il processo incrociato di triangolazione fra fonti diverse (interviste, focus group) e il confronto tra punti di vista di ricercatori diversi (i dati sono stati analizzati da tre ricercatori).

È stato utilizzato il software di analisi qualitativa dei dati WebQDA (*https://www.webqda.com/*) per il processo di codifica (sia descrittiva che interpretativa), per la triangolazione e l'interpretazione dei dati. Il software, infatti, non solo permette al ricercatore di archiviare, organizzare e codificare diverse fonti di dati, ma anche di condividere le attività e i commenti di ciascun ricercatore con i colleghi.

I dati sono stati codificati con una classificazione descrittiva e con una categorizzazione interpretativa di ogni documento.

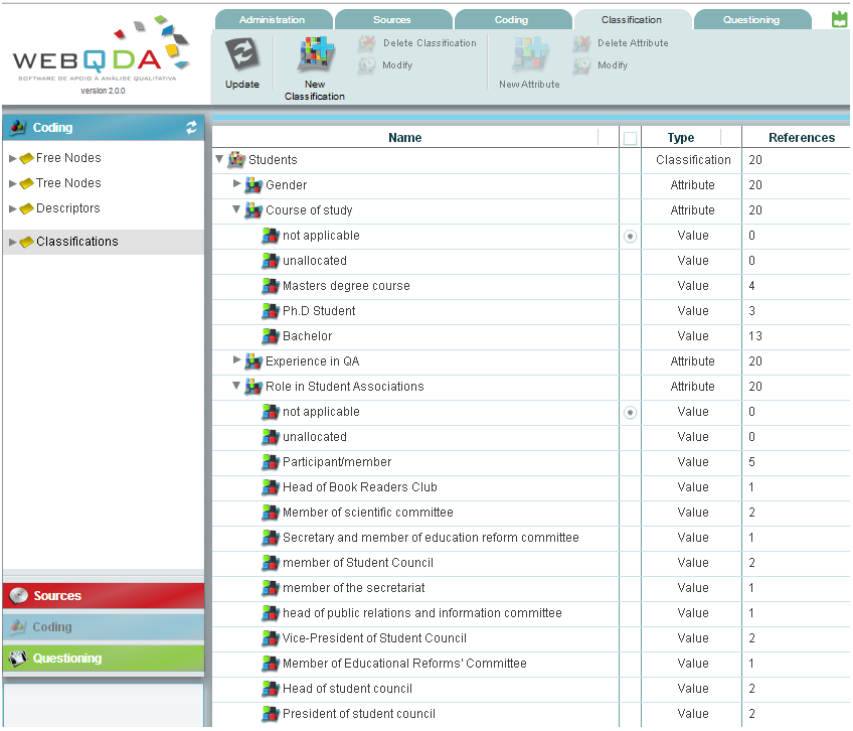
La codificazione descrittiva comprendeva l'intero documento "sorgente" legato a un singolo partecipante del campione (studente, amministrativo o docente) e presentava sei livelli di classificazione (attributi) (v. Fig. 3):

- per gli studenti (20);
- per il personale amministrativo (18);
- per il personale accademico (13);

Figura 3 Panoramica della classificazione del campione

L'attributo "esperienza nell'assicurazione della qualità", presente in tutti i partecipanti (studenti, personale amministrativo e accademico) è stato sempre codificato in quattro opzioni (nessuna, poca, abbastanza, molta). Si può vedere l'intera panoramica degli attributi nella Fig. 4 (studenti), Fig. 5 (personale amministrativo) e Fig. 6 (accademico).

Figura 4 Classificazione degli studenti.

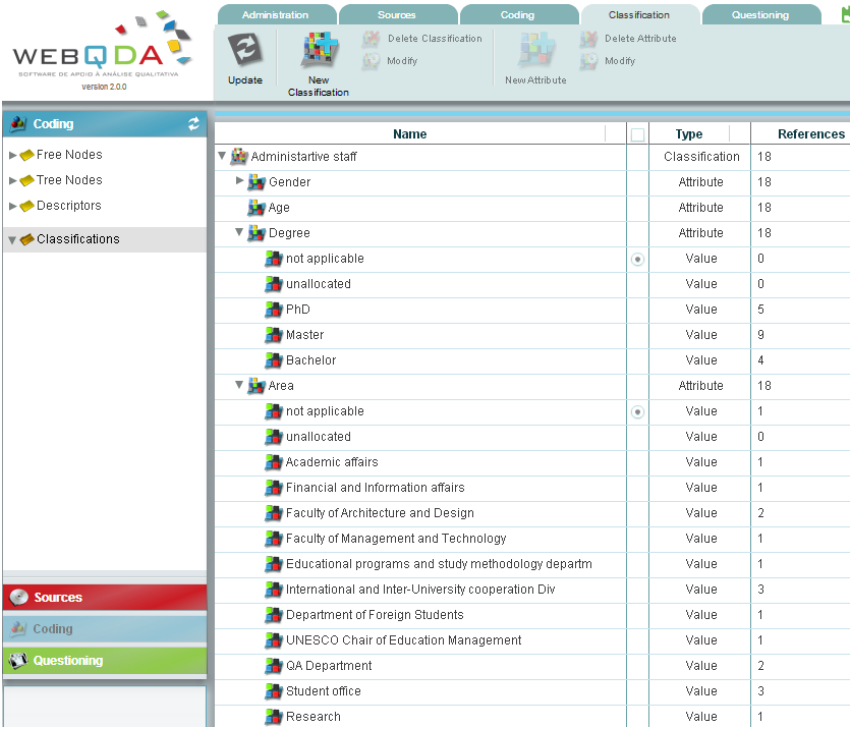


La maggior parte degli studenti è iscritta a un corso di laurea e solo 7 su 20 sono attualmente iscritti a corsi post lauream (master o dottorato), ma quasi la metà del campione (9 partecipanti) afferma di avere una vasta esperienza in assicurazione della qualità. Questo aspetto va messo in relazione con il ruolo attivo che hanno svolto in associazioni studentesche: solo 5, infatti, sembrano essere membri senza un ruolo specifico, mentre tutti gli altri fanno parte di un comitato scientifico, di un consiglio o di club, anche in ruoli di spicco (direttore, vice-presidente).

Il personale amministrativo (v. Fig. 5) è composto da figure altamente specializzate con un livello d'istruzione molto alto (post laurea) (14 su 20 partecipanti) e una vasta esperienza nell'assicurazione della qualità (14 codificati come "molta" e 4 come "abbastanza").

Le schermate riportate di seguito mostrano che le aree di operatività del personale sono molto diversificate e solo 2 persone su 18 lavorano nell'ufficio preposto all'assicurazione della qualità.

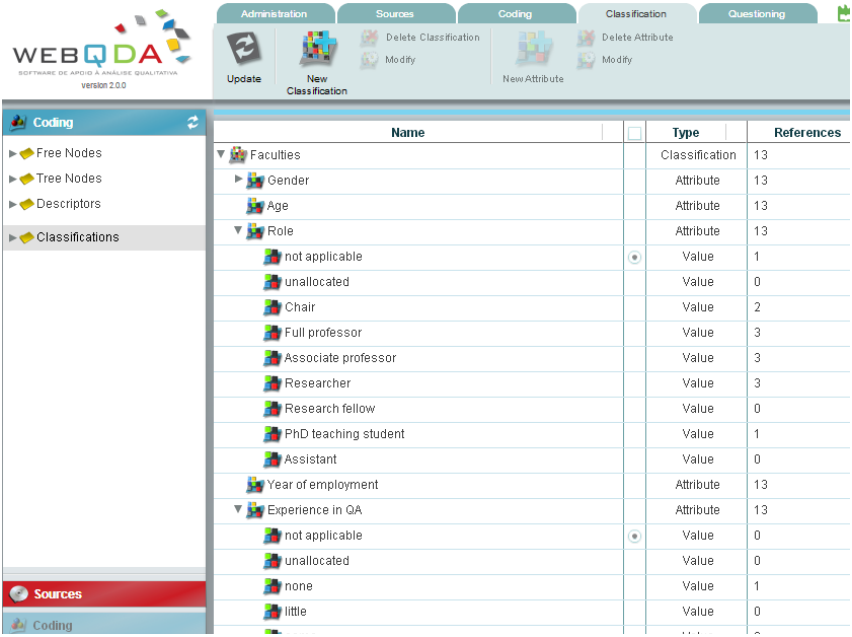
Figura 5 Classificazione del personale amministrativo.



Name	Type	References
Administartive staff	Classification	18
Gender	Attribute	18
Age	Attribute	18
Degree	Attribute	18
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
PhD	Value	5
Master	Value	9
Bachelor	Value	4
Area	Attribute	18
not applicable	Value	1
unallocated	Value	0
Academic affairs	Value	1
Financial and Information affairs	Value	1
Faculty of Architecture and Design	Value	2
Faculty of Management and Technology	Value	1
Educational programs and study methodology departm	Value	1
International and Inter-University cooperation Div	Value	3
Department of Foreign Students	Value	1
UNESCO Chair of Education Management	Value	1
QA Department	Value	2
Student office	Value	3
Research	Value	1

Il personale accademico è ben ripartito fra i vari ruoli istituzionali (professore ordinario, associato, ecc.). Il livello di esperienza dichiarata nell'assicurazione della qualità è alto per una piccola parte (3 su 13), mentre la maggioranza (9 su 13) dichiara di avere una certa esperienza ("abbastanza"); solo uno ha indicato l'opzione "nessuna".

Figura 6 *Figura 6. Classificazione del personale accademico.*



La codificazione interpretativa ha portato ai seguenti nodi legati a diversi aspetti dell'assicurazione della qualità (Fig.7):

- **definizione:** affermazioni legate al tentativo di definire il processo di assicurazione della qualità in relazione ai programmi di istruzione, alle normative applicabili e al mercato del lavoro;

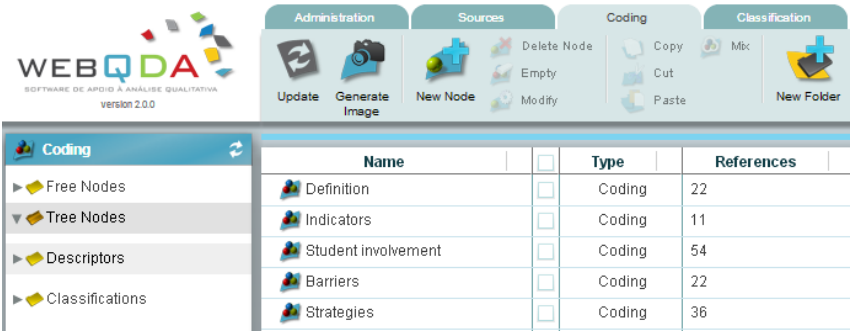
- **indicatori:** aspetti che il campione considera importanti per garantire la qualità nell'istruzione superiore;

- **impegno degli studenti:** una serie di motivi per promuovere il coinvolgimento degli studenti nel processo di assicurazione della qualità;

- **barriere:** gli ostacoli riscontrati nell'attivare la partecipazione degli studenti al processo di assicurazione della qualità;

- **strategie:** le strategie attualmente messe in atto dagli istituti d'istruzione superiore per coinvolgere gli studenti nell'assicurazione della qualità.

Figura 7



Le definizioni proposte mostrano un orientamento piuttosto chiaro del campione. Gli studenti si concentrano sui risultati del processo formativo, mentre il personale universitario (sia amministrativo che docente) sottolinea maggiormente gli aspetti organizzativi (organizzazione dei processi, pianificazione, documentazione e risorse) e la ragione fondamentale del processo di assicurazione della qualità (coerenza fra scopi, missione e risultati).

Il personale accademico pone una maggiore attenzione sulla ricerca e sulla necessità di migliorare i risultati scientifici e l'azione pedagogica all'interno delle università.

In ogni caso, c'è una mancanza di completezza comune, essendo la definizione legata soltanto ad alcuni aspetti dell'assicurazione della qualità, in alcuni casi solo ad uno. Questi risultati evidenziano l'incertezza del campione quando si muove su un terreno complesso in cui risulta difficile raggiungere una prospettiva olistica.

Gli studenti insistono maggiormente sull'assicurazione della qualità inteso come revisione di servizi e programmi di studio. Secondo uno degli studenti, sono necessari diversi passaggi per offrire i servizi appropriati, in particolare: *"a) organizzazione di consulenza e tutoraggio: sostegno sanitario e psicologico, pianificazione della carriera, supporto tra pari e tutoraggio, consulenza legale; b) servizi di supporto materiale: finanziamenti, assistenza sanitaria agli studenti, aiuti ai disabili, residenze universitarie e mense; c) servizi di sostegno accademico: sostegno per studenti stranieri, assistenza tecnologica, biblioteche, strumenti di autovalutazione, laboratorio linguistico, orientamento per matricole, pari opportunità, formazione dei tutor; d) servizi non accademici: sport, gruppi religiosi, centro socio-culturale, trasporti, sicurezza nel campus. Solo in questo modo l'università può diventare competitiva"*.

Questi passaggi sono fondamentali per:

- *"la conformità dell'istruzione agli standard nazionali e internazionali in materia, alle richieste del mercato interno ed esterno, ai requisiti degli studenti e alle capacità professionali richieste"*;

- una migliore integrazione nell'ambiente di istruzione superiore e una maggiore accessibilità delle informazioni e dei contenuti dei corsi, beneficiando di infrastrutture adeguate;

- promuovere, facilitare e raggiungere l'occupazione dei laureati nel paese e all'estero: ci vuole corrispondenza fra i programmi d'istruzione e il mercato del lavoro per essere competitivi.

I dati offrono spunti interessanti che meritano un approfondimento; ulteriori ricerche potrebbero essere sviluppate nell'ambito del WP3. Vorremmo, infatti, attirare l'attenzione sulle seguenti parole chiave presenti in diverse affermazioni: Istituti di Istruzione Superiore come organizzazioni che devono sviluppare la propria capacità trasformativa; l'assicurazione della qualità come processo di natura ciclica; l'assicurazione della qualità come risultato di una cultura della qualità da creare negli Istituti di Istruzione Superiore.

Gli indicatori di assicurazione della qualità ricavati dal campione (costituito per la maggior parte da studenti) sono strettamente legati alle precedenti definizioni di assicurazione della qualità:

- la "interoperabilità" del titolo ottenuto, ossia, come indicato da un partecipante "a prescindere da dove si laureano, in teoria la laurea dovrebbe essere la stessa rilasciata da qualsiasi altro istituto del paese";

- la competitività della laurea che deriva dalla professionalità acquisita dagli studenti e dall'appetibilità dei laureati sul mercato del lavoro globale.

Quest'ultimo aspetto è connesso alla possibilità di studiare all'estero e partecipare a scambi internazionali.

La categoria "impegno degli studenti" era il fulcro dello studio e il numero di unità codificate (54), ovviamente, è rilevante. Le motivazioni alla base della promozione dell'impegno studentesco in processi di assicurazione della qualità sono legate alla prospettiva dello studente, vista come strumento di valutazione principale, dal momento che gli studenti sono al corrente di come si snoda il percorso formativo e conoscono le proprie esigenze ed aspettative. Gli studenti sembrerebbero il principale stakeholder.

L'università deve quindi assumersi una precisa responsabilità per ottenere e rispondere al feedback degli studenti in maniera Sistemaatica.

Gli studenti possono agire da "fornitori di informazioni", da "raccoglitori e analisti del feedback degli studenti", da "esperti" e da "partner" in grado di portare avanti un dialogo costruttivo. Questi ruoli sono coerenti con il loro raggio di azione nell'assicurazione della

qualità: a) valutazione dei programmi e dei processi di apprendimento; b) proporsi spontaneamente per supportare i servizi agli studenti c) partecipazione al processo decisionale tramite la presenza in comitati scientifici ed organi amministrativi.

L'"impegno" va però differenziato da altri concetti correlati quali "consultazione, coinvolgimento e partecipazione", perché è definito come uno "strumento di cambiamento" e "denota un più alto livello di associazione, responsabilità, potere e controllo nelle mani degli studenti. Gli studenti devono essere partner attivi, condividere la responsabilità del proprio apprendimento e dei propri risultati. L'impegno degli studenti deve esistere in due principali contesti separati ma collegati: la partecipazione degli studenti nella gestione istituzionale dell'università e nei processi di assicurazione della qualità, e l'impegno degli studenti rispetto alla propria esperienza di apprendimento individuale".

Tuttavia, molte domande restano aperte: *L'università può contare su condizioni locali corrette (politiche, procedure, opportunità) per l'impegno dei singoli studenti? Gli studenti ricevono le informazioni corrette sull'assicurazione interna della qualità per impegnarsi in modo efficace? È il momento giusto per questo tipo di impegno? Gli studenti riescono ad attivare un processo di crescita a partire dalla propria esperienza di impegno e possono svilupparla agendo da co-creatori o discenti attivi? Sono disponibili diverse opportunità di impegno per diverse tipologie di studenti?*

L'ultima domanda è di difficile interpretazione e suggeriamo di tornare su questo tema nello sviluppo del WP3, per capire cosa si intende con l'espressione "diverse tipologie di studenti". Se si fa riferimento a studenti con bisogni speciali, sarebbe di primaria importanza cercare di delineare processi di partecipazione con un approccio inclusivo.

La contraddizione presente è che, anche se gli studenti sono indubbiamente consapevoli dei propri bisogni, sembrano ampiamente inconsapevoli dei principi interni di assicurazione della qualità, il che costituisce uno dei maggiori ostacoli alla loro partecipazione, come spiegato nella sezione seguente dedicata all'analisi delle "barriere". Sembrerebbe che la cultura della qualità e della formazione degli studenti debba partire dall'inizio, dal primo anno di iscrizione.

Come spiegato sopra, poiché i dati analizzati sono costituiti da testi tradotti in inglese dalla lingua originale, il ricercatore ha deciso di evitare l'uso della "text search" come ausilio per l'interpretazione dei dati, prediligendo piuttosto uno strumento di indagine differente, ossia la "matrice", che consente di incrociare diverse variabili (ad esempio i nodi di codifica e gli attributi di classificazione).

Se si incrocia la categoria "barriere" con il campione, si osserva che questo aspetto è stato riportato da 5 studenti, 7 dipendenti dell'amministrazione e 2 docenti.

È interessante evidenziare la natura delle barriere che emerge dai dati dei partecipanti:

mancanza di concretezza: per la maggior parte, gli studenti vedono il proprio coinvolgimento nell'assicurazione della qualità come una constatazione di carattere formale che non sbocca né in un'azione concreta, né negli effetti desiderati del cambiamento ("L'appartenenza degli studenti ad alcuni organi non deve essere soltanto formale, ma deve creare un meccanismo che consenta di ottenere il feedback degli studenti su rilevanti politiche e proposte" – NU04; "Si rischia che il Sistemaa di garanzia della qualità si trasformi facilmente in un processo burocratico");

mancanza di informazioni: la comunicazione fra gli studenti e i loro rappresentanti non è efficace ("La maggior parte degli studenti non sa nemmeno cosa sia. Penso che dovremmo innanzitutto occuparci di questa problematica. Dobbiamo sensibilizzare gli studenti sull'importanza dell'assicurazione della qualità e motivarli a prendervi parte");

scarsa consapevolezza: gli studenti e il personale non hanno le competenze necessarie per gestire l'assicurazione della qualità ("Pochi gruppi isolati, fra il personale amministrativo e accademico, hanno dimestichezza con le procedure interne di assicurazione della qualità. Il personale deve essere formato e aggiornato continuamente sui processi interni di assicurazione della qualità"; "L'ambito dell'impegno degli studenti deve decisamente essere delineato in modo più chiaro, per dare un senso utile all'impegno. Inoltre gli studenti devono sicuramente essere formati, in modo da poter approfondire ogni aspetto legato all'esperienza universitaria. Il modello di coinvolgimento degli studenti deve indicare esplicitamente l'area in cui tale coinvolgimento può avere luogo");

scarsa affidabilità: gli studenti non si esprimono per migliorare il Sistemaa (*"Testare e valutare i processi di assicurazione della qualità, adempiere a precise responsabilità annuali e fare capo alle associazioni di cui sono responsabili per l'assicurazione della qualità nelle università, avere partecipanti che tengono davvero alla propria università e alla qualità dell'istruzione, soprattutto utilizzando le sovvenzioni ottenute dai dipartimenti per gli auspicati cambiamenti istituzionali e non per fare viaggi all'estero e vacanze."*);

scarsa motivazione: gli studenti non sfruttano il proprio ruolo negli organi dell'università (*"Al giorno d'oggi, gli studenti sono coinvolti in ogni organo di gestione dell'università, partecipano ai processi amministrativi più attivamente: ad esempio, c'è un'associazione studentesca a livello presidenziale nei gruppi di assicurazione della qualità, a livello di facoltà - nel comitato scientifico di facoltà, a livello di università - nel Consiglio scientifico universitario e nel Consiglio di fondazione. Francamente, non tutti gli studenti hanno un ruolo effettivo sul processo decisionale, in quanto membri di questi organismi. Ciò non si deve però a limiti imposti dall'amministrazione, ma al loro atteggiamento passivo"; "Penso che le università offrano le condizioni necessarie, ma gli studenti non le sfruttino appieno"*).

La matrice creata per verificare il rapporto fra la categoria della "strategia" e il campione mostra che la stragrande maggioranza delle occorrenze possono essere attribuite a personale amministrativo o docente (20), mentre pochi studenti (6) hanno proposto soluzioni e consigli per migliorare l'attuale Sistemaa di assicurazione della qualità nella propria università. Il risultato probabilmente è dovuto alla scarsa consapevolezza delle procedure e degli standard di qualità fra gli studenti.

Le strategie ideate dai partecipanti abbracciano varie aree e processi già in atto, che però vanno migliorati:

rendere efficaci i processi interni di assicurazione della qualità come Sistemaa, nello specifico:

- Monitorare e controllare i processi assicurazione della qualità in modo più rigido (autovalutazione periodica e monitoraggio; valutazione esterna; procedure di follow-up; sviluppi per un migliore Benchmarking);
    - sviluppo di una cultura della comunicazione e condivisione di informazioni fra diversi dipartimenti dell'università;
    - stabilire in modo ben definito le responsabilità nella comunicazione;
    - assicurare obiettivi chiari del flusso comunicativo;
    - stabilire un elenco preciso di risorse e di destinatari delle informazioni;
    - fornire usi pratici e ampi delle tecnologie dell'informazione;
    - garantire la trasparenza del processo;
    - stabilire incentivi;
    - pianificare le spese e le procedure di qualità;
- facilitare e migliorare la comunicazione e la cooperazione fra gli studenti, il personale docente e amministrativo; non tutto il personale sarà ugualmente entusiasta e impegnato, ma una certa disponibilità a collaborare va incentivata. Il processo di auto-valutazione deve essere discusso con i colleghi; il personale e gli studenti vanno incoraggiati a sviluppare e sostenere una cultura della qualità e un atteggiamento critico verso le procedure di routine;

- sviluppare una cultura in cui tutti gli attori sono continuamente attenti alle opportunità come obiettivo a lungo termine dell'università; individuare il ruolo che possono rivestire gli studenti nell'implementazione dei processi di qualità e formare gli studenti e i neolaureati sull'assicurazione della qualità interna in quanto processo continuo, al fine di sviluppare delle tendenze di qualità nell'istruzione superiore;

- chiarire la dichiarazione della missione istituzionale, la metodologia utilizzata dall'università per valutare i vari dipartimenti, i regolamenti, gli standard, le procedure e così via per migliorare la qualità della progettazione e sviluppo dei programmi di studio, la selezione e promozione del personale docente, le attività didattiche e i risultati dell'apprendimento.

Ecco alcuni consigli per migliorare l'intero processo:

- redigere e implementare un piano di miglioramento della qualità efficace (PMQ). Lo scopo del piano è quello di permettere al dipartimento di beneficiare della riflessione e degli sforzi destinati al report di autovalutazione. La preparazione del PMQ deve essere un esercizio estremamente positivo, incentrato sui miglioramenti, mediante l'individuazione di strategie di cambiamento e l'implementazione di una cornice sostenibile per le risorse aggiuntive necessarie alla messa in atto dei consigli del report;

- creare una Carta specifica che includa i diritti e i doveri degli studenti in materia di controllo del processo interno di assicurazione della qualità. Uno dei partecipanti ha dichiarato: "Di recente abbiamo parlato con il Rettore della facoltà di Architettura e Design di possibili approcci in cui lo studente potrà ottenere crediti grazie alla partecipazione diretta nei processi universitari. Il numero dei crediti ottenuti sarà condizionato dal numero delle assenze";

- costruire una banca dati in aree chiave che influiscono sulla qualità delle attività di tutti i dipartimenti. Si individueranno i punti di forza del Sistemaa ed evidenzieranno criticità comuni, indicando come affrontarle; inoltre l'università dovrebbe sviluppare una banca dati istituzionale delle performance in vari campi: ammissione e progresso degli studenti, feedback dei laureati sul corso di studi, esperienza universitaria nel suo complesso; metodo didattico; soddisfazione degli studenti rispetto ai risultati della ricerca sui programmi, ecc. Tali strutture dovrebbero garantire che le attività di assicurazione della qualità siano strettamente legate alle procedure di pianificazione strategica dell'università, cruciali per lo sviluppo di un pensiero condiviso.

ALLEGATO 1
QUESTIONARIO (VERSIONE INGLESE)

SEZIONE 1: DATI GENERICI

Sesso (maschio/femmina)

Età

Corso di laurea: *(ad es., laurea quinquennale in Lettere; dottorato triennale in Chimica)*

Anno di iscrizione: *(primo, secondo, ecc.)*

Esperienza in processi e standard di assicurazione della qualità *(nessuna, poca, abbastanza, molta)*

Esperienza in associazioni studentesche (SÌ/NO)

Esperienza come rappresentante degli studenti (SÌ/NO)

SEZIONE 2: SI PREGA DI RISPONDERE A TUTTE LE DOMANDE:

1 Quali azioni sarebbero più efficaci per creare un Sistemaa di assicurazione della qualità di successo orientato agli studenti? Assegna un punteggio (0–3: 0 = inutile; 1 = di scarsa utilità; 2 = utile; 3 = molto utile) a ciascuna delle seguenti opzioni:

- far partecipare gli studenti a processi decisionali istituzionali (ad es., stabilire dove e come implementare il processi di assicurazione della qualità del corso, intraprendere misure di monitoraggio etc.)
- creare comitati di collegamento fra il personale accademico e gli studenti;
- affidare agli studenti le operazioni di revisione preliminare a qualsiasi ispezione esterna di assicurazione della qualità (ad es., redazione di un report di autovalutazione o riflessione)
- dare agli studenti un ruolo attivo nelle ispezioni esterne di assicurazione della qualità (auditing)

- far reclutare gli studenti da agenzie addette ai processi di assicurazione della qualità affinché partecipino a comitati di valutazione esterna (ad es. come membri di un team di revisione/auditing).

2 Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità dell'organizzazione dei corsi? (SÌ/NO)

Se sì, seleziona gli aspetti che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)

- Regolarità delle lezioni
- Puntualità del professore
- Coerenza fra gli obiettivi del corso e lo scopo del corso di laurea
- Rapporti con la segreteria

3 Pensi di aver mai avuto l'opportunità di valutare la qualità del metodo didattico/educativo utilizzato nel corso? (SÌ/NO)

Se sì, seleziona gli aspetti che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)

- Utilità delle risorse/materiali consigliati dal professore
- Modalità di insegnamento (lezione frontale, laboratorio, lavoro di gruppo, ecc.)
- Modalità di valutazione
- Disponibilità del professore

4 Pensi di aver mai avuto l'occasione di esplicitare gli aspetti critici del rapporto con i professori (SÌ/NO)

Se sì, scegli le modalità:

- Questionario scritto a fine corso
- Colloqui con il professore durante l'orario di ricevimento in studio
- e-mail
- altro

5 Se la tua università offre altre attività, oltre alle lezioni, hai mai avuto occasione di esprimere i tuoi pareri/suggerimenti sulla loro utilità ai fini del processo di professionalizzazione?

- Non ci sono altre attività oltre alle lezioni
- No, non ho avuto occasione di esprimere il mio parere sull'utilità di queste
- Sì, ho avuto occasione di esprimere il mio parere sull'utilità di queste

6 Pensi di aver mai avuto occasione di valutare la qualità e l'adeguatezza degli spazi/ambienti destinati all'insegnamento/apprendimento? (SÌ/NO)

Se sì, seleziona gli spazi che sei solito/a valutare (massimo 3 opzioni)

- Biblioteca
- Laboratori
- Spazi in cui avviene l'interazione professore/studente
- Spazi in cui avviene l'interazione fra gli studenti
- Altro

7 La partecipazione degli studenti a processi interni di assicurazione della qualità spesso richiede la compilazione di un questionario al termine di ogni corso. Quale opzione consideri più adatta?

- agire da informatore, dando il tuo feedback in un questionario già preparato
- essere coinvolto in modo più attivo e negoziare la redazione dei questionari di feedback in stretta collaborazione con il personale accademico
- essere considerato un esperto e progettare i tuoi questionari di feedback

8 Che ruolo assegneresti alla partecipazione studentesca in un panel/comitato di assicurazione della qualità con poteri decisionali?

- Osservatore (può essere presente ma non ha un ruolo attivo)
- Informatore (riferisce il parere degli studenti)
- Partner alla pari (ha un ruolo analogo ai professori)
- Esperto (riconosciuto come avente competenze specifiche da mettere a disposizione)
- Stakeholder (riconosciuto come partner della comunità accademica a cui offre la propria prospettiva di particolare interesse).

9 Pensi che gli studenti debbano essere informati al fine di poter acquisire le competenze appropriate per partecipare alla progettazione, stesura e valutazione di azioni legate alla qualità come membri di un comitato di esperti? (SÌ/NO)

10 Quali argomenti consideri pertinenti in un corso sull'assicurazione della qualità? Assegna un punteggio (0-3: 0 = inutile; = di scarsa utilità; = utile; = molto utile) a ciascuna delle seguenti opzioni:

- Legislazione/normative pertinenti ai processi di assicurazione della qualità
- Panoramica sui ruoli e le mansioni interni ed esterni di assicurazione della qualità
- Buone prassi di diversi contesti/culture
- Redazione di report
- Metodologia di ricerca *(tecniche di raccolta dei dati, analisi dei dati, ecc.)*

ALLEGATO 2
QUESTIONARIO (VERSIONE ARMENA)

ՀԱՐՑՈՒՄ

ԲԱԺԻՆ 1: ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Սեռը (արական/իգական)

Տարիքը

Ուսումնական ծրագիրը (օրինակ՝ չորս տարվա բակալավրի ծրագիր ճարտարապետության մասնագիտությամբ, երկու տարվա մագիստրոսական ծրագիր տնտեսագիտության մասնագիտությամբ և այլն)

Ուսման տարին. (առաջին, երկրորդ և այլն)

Որակի ապահովման գործընթացում և չափանիշների կիրառման ոլորտում փորձառություն.

բացակայում է

քիչ փորձառու

ունի որոշ փորձառություն

լավ փորձառու է

Փորձառությունը ուսանողական միավորումներում անդամակցության առումով

ԱՅՈ
ՈՉ

Փորձառությունը որպես ուսանողության ներկայացուցիչ

ԱՅՈ
ՈՉ

ԲԱԺԻՆ 2: ԽՆԴՐՈՒՄ ԵՆՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼ ԲՈԼՈՐ ՀԱՐՑԵՐԻՆ (”ՈԱ“ ՀԱՊԱՎՈՒՄԸ ԸՆԹԵՐՑԵՔ ՈՐՊԵՍ ”ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ“).

1 Ստորև թվարկված գործողություններից որո՞նք կլինեն ավելի արդյունավետ ուսանողակենտրոն ՈԱ համակարգ ներդնելու համար:

- ներգրավել ուսանողներին ինստիտուցիոնալ որոշումների կայացման գործընթացում (օրինակ՝ երբ և ինչպես հիմնադրել ուսումնական ծրագրի որակի ապահովման համակարգը, իրականացնել դրան հետևող գործողությունները և այլն).

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- ստեղծել ակադեմիական կազմը և ուսանողներին կապակցող հանձնաժողովներ

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- ներգրավել ուսանողներին որպես մասնակիցներ՝ մինչև որևէ արտաքին որակի ապահովման գործընթացի սկսելը (օրինակ՝ ինքնավերլուծության հաշվետվության մշակելու գործընթացում)

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- վստահել ուսանողին ակտիվ գործունեություն արտաքին որակի ապահովման այցի (աուդիտի) ժամանակ

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- հավաքագրել ուսանողներին ՈՒ գործակալությունների կողմից արտաքին գնահատման հանձնաժողովներում գործելու նպատակով (օրինակ, ուսանողին ներգրավում աուդիտի թիմում որպես անդամ).

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

2 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսումնական ծրագրի կազմակերպման որակը:

  ԱՅՈ
  ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնս 3 գործոն)

- Դասերի պարբերությունը (ճշտությունը)
- Դասախոսների ճշտապահությունը ժամանակի առումով
- Կապը ուսումնական ծրագրի նպատակների և ընթացիք դասընթացների նպատակների միջև
- Վարչական գրասենյակների հետ հարաբերությունը

3 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսման ընթացքում կիրառվող ուսումնառության/դասավանդման մեթոդաբանության որակը:

  ԱՅՈ
  ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնս 3 գործոն)

- Դասախոսի կողմից առաջարկված ռեսուրսների/ուսումնական նյութերի օգտակարությունը
- Դասավանդման մեթոդները (դասախոսություն, գործնական, խմբային աշխատանք և այլն)

- Գիտելիքների գնահատման մեթոդները
- Դասախոսների հասանելիությունը

4 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել դարձնել ակնհայտ դասախոսների հետ հարաբերությունների կարևոր կողմերը

ԱՅՈ
ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք մեթոդները.

- հարցաթերթիկի լրացում դասընթացի ավարտից հետո
- հանդիպում դասախոսի հետ դասընթացից դուրս
- էլեկտրոնային նամակի միջոցով
- այլ

5 Եթե Ձեր համալսարանում ծավալվում է որևէ դասընթացային գործունեությունից տարբերվող գործունեություններ, ապա երբևէ ունեցե՞լ եք հնարավորություն արտահայտել ձեր կարծիքը/առաջարկությունները դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ՝ ձեր մասնագիտացման գործընթացի տեսանկյունից:

- Ձեն իրականացվում որևէ այլ՝ դասընթացային գործունեությունից տարբերվող գործողություններ
- ՈՉ, հնարավորություն չեմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ
- ԱՅՈ, հնարավորություն եմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ

6 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել դասավանդման/ուսումնառության համար օգտագործվող մակերեսների/միջավայրի որակը և համապատասխանությունը

ԱՅՈ
ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք, թե որ մակերեսներն եք գնահատել (առավելագույնս 3 մակերես)

- գրադարանը
- լաբորատորիաները
- այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում դասախոսների և ուսանողների միջև շփումները
- այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում ուսանողների միջև շփումները
- Այլ

7 Ներքին ՈԱ գործընթացում ներգրավված ուսանողներին հաճախ առաջարկվում է լրացնել հարցաթերթիկ ամեն ուսումնական ծրագրի ավարտից հետո: Ո՞ր տարբերակը ավելի նախընտրելի է ձեզ համար:

- գործել որպես տեղեկություն տրամադրող՝ պատրաստի հարցաթերթիկի վերաբերյալ կարծիքի արտահայտմամբ
- ավելի ակտիվ ներգրավվել և քննարկել հարցաթերթիկի ձևավորումը ակադեմիական կազմի հետ սերտորեն համագործակցելով
- հանդես գալ որպես փորձագետ և ձևավորել հարցաթերթիկի ձեր անձնական տարբերակը

8 Ի՞նչ դեր կհատկացնեիք ուսանողին՝ որոշում կայացնող ՈԱ փորձագետների հանձնաժողովում ընդգրկվելու դեպքում

- Դիտորդ (կարող է մասնակցել, բայց չունի ակտիվ դերակատարություն)
- Տեղեկություն տրամադրող (փոխանցում է ուսանողների կարծիքը)
- Հավասարազոր գործընկեր (դասախոսների հետ միասին ունի նույն դերակատարությունը)
- Փորձագետ (ճանաչվում է որպես հատուկ ունակություն ունեցող)
- Շահագրգիռ անձ (ճանաչվում է ակադեմիական միջավայրում որպես գործընկեր՝ իր հատուկ հետաքրքրվածության տեսանկյունով)

9 Արդյո՞ք կարծում եք, որ ուսանողները պետք է վերապատրաստվեն համապատասխան հմտություններ ձեռք բերելու նպատակով, որպեսզի կարողանան փորձագետների հանձնաժողովի կազմում մասնակցել որակի ձևավորման, պլանավորման և գնահատման գործընթացներին

ԱՅՈ
ՈՉ

10 Ի՞նչ թեմաներ եք կարևորում ՈԱ վերապատրաստման դասընթացների համար

- Օրենսդրություն/չափանիշներ՝ ՈԱ գործընթացի համար կարևորություն ունեցող

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- Ներքին և արտաքին ՈԱ դերը և ֆունկցիաները

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- Լավագույն փորձի բնութագիրը/մշակույթը

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- Հաշվետվություն գրելու կարողությունները

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- Հետազոտության մեթոդաբանություն (օրինակ՝ տվյալների հավաքագրման տեխնիկա, տվյալների վերլուծություն և այլն)

0–անօգուտ
1–քիչ օգտակար
2–օգտակար
3–շատ օգտակար

ALLEGATO 3
INTERVISTA: DATI DEMOGRAFICI

STUDENTI

Codice assegnato al partecipante

Sesso

Età

Corso di laurea: *(ad es., laurea quinquennale in Lettere; dottorato triennale in Chimica)*

Anno di iscrizione: *(primo, secondo, ecc.)*

Esperienza in processi e standard di assicurazione della qualità *(nessuna, poca, abbastanza, molta)*

Ruolo svolto nell'associazione studentesca

PERSONALE ACCADEMICO

Codice assegnato al partecipante

Sesso

Età

Ruolo all'interno dell'università: *(professore ordinario, professore associato, ricercatore, dottorato, ecc.)*

Docenza: *(indicare materia e corso)*

Anno di assunzione presso l'istituto attuale

Esperienza in processi interni di assicurazione della qualità

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Codice assegnato al partecipante

Sesso

Età

Diploma/laurea

Area amministrativa

Anno di assunzione presso l'istituto attuale

Esperienza in processi interni di assicurazione della qualità

ALLEGATO 4
PROTOCOLLO PER FOCUS GROUP

Numero di partecipanti:

Ruolo dei partecipanti: *(docente, impiegato amministrativo, studente.)*

Dati demografici

Codice partecipante (se ha partecipato all'intervista)

Ubicazione

Data

Ora

Informazioni	Il moderatore informa i presenti sui motivi del focus group, sulla durata, su questioni legate alla privacy e alla registrazione dei sìti.
Norme comuni:	Il moderatore descrive le prassi e regole, ossia cosa si richiede ai partecipanti di fare nel corso della discussione e cosa dovrebbero evitare per favorire la comunicazione.
Domansì di apertura	Riscalsìmento: il moderatore chiede ai partecipanti di presentarsi, indicando il proprio ruolo professionale.
Domansì introduttiva	Il moderatore introduce gli obiettivi della discussione e chiede ai partecipanti di commentarli liberamente.
Domansì di transizione	Gli argomenti principali sì trattare nelle fasi successive vengono anticipati con un'unica domansì che mette in rilievo un tema sessoerico, trasversale a tutti gli argomenti principali, sì approfondire in seguito con domande più mirate.
Domande mirate	Il moderatore fa una serie di domande riguarsìnti i vari argomenti oggetto del focus group.
Domansì finale	Conclusioni e occasione per commenti aggiuntivi

POTENZIARE LA PARTECIPAZIONE DEGLI STUDENTI NEI PROCESSI DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELLA FORMAZIONE SUPERIORE IN ARMENIA (ESPAQ)

Il progetto ESPAQ riguarda una delle sfide principali nella formazione superiore in Armenia (la qualità dei servizi e dei prodotti) e si esplicita attraverso il coinvolgimento degli studenti nei processi di assicurazione della qualità e nel potenziamento dell'esperienza di apprendimento. Con il supporto della partnership diversi aspetti verranno esplorati: le motivazioni degli studenti e gli ostacoli incontrati, a vari livelli, nel coinvolgimento degli stessi. Il progetto si pone l'obiettivo di migliorare le opportunità di partecipazione degli studenti anche attraverso il raggiungimento di un piena consapevolezza sull'importanza del loro ruolo all'interno della comunità accademica. Tale processo implica lo sviluppo di una rete di supporto per la costruzione di competenze e cambiamenti nell'assetto legislativo e nelle regolamentazioni riguardanti la formazione superiore.