



Procedura per la verifica e il follow-up dei risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti sulla didattica

I dati raccolti mediante le rilevazioni delle opinioni degli studenti sulla didattica impartita nei singoli insegnamenti, condotte su base semestrale, vengono elaborati e fatti confluire in un insieme articolato di rapporti statistici (i cui contenuti sono profilati in base alle caratteristiche dei relativi destinatari, che sono i diversi attori coinvolti nei processi formativi, dai docenti responsabili di classe e/o di insegnamento ai direttori del corso di studio fino ai direttori di Dipartimento e ai Dean delle Scuole di riferimento). Tali rapporti sono messi prontamente a disposizione dei suddetti destinatari in un'apposita area riservata dell'Agenda online dei docenti (Agenda yoU@B) affinché essi possano esaminare in modo accurato le risultanze emerse ed effettuare le opportune considerazioni in merito.

I dati aggregati delle valutazioni, a livello di Scuola e di corso di studio, sono inoltre resi noti e discussi nei rispettivi organi collegiali di riferimento (Consigli di Scuola e Comitati di corso di studio¹) in presenza delle relative rappresentanze studentesche, nonché trasmessi alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti competenti per le analisi di loro competenza. In particolare:

- i Comitati di corso di studio sono chiamati ad esaminare gli aspetti più significativi, in senso positivo e negativo, che emergono con riferimento ai singoli insegnamenti o ad elementi particolari della gestione e organizzazione del percorso formativo nel suo insieme, e di concordare l'adozione di interventi dei cui sviluppi sono generalmente tenuti informati gli stessi rappresentanti degli studenti.
- le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) sono incaricate di verificare l'attuazione degli interventi correttivi definiti e, per quanto loro possibile, gli effetti da essi prodotti raccogliendo le impressioni percepite dagli studenti che hanno partecipato alle attività didattiche interessate. Un sintetico resoconto dell'esito di queste verifiche è riportato all'interno delle loro relazioni annuali, in cui, con riferimento a ciascun caso di criticità identificato, le CPDS esprimono un parere in merito all'adeguatezza del processo di presa in carico delle relative cause di insoddisfazione e a segnalare, ove opportuno, le situazioni che richiedono di essere ulteriormente approfondite.

Un'altra iniziativa consolidata, che si inserisce nel quadro dei meccanismi attivati per stimolare la diffusione degli esiti delle rilevazioni condotte presso gli studenti, è quella promossa annualmente dai Dean delle Scuole, i quali, all'avvio delle attività didattiche di ogni semestre di studi, invitano formalmente i docenti responsabili di ciascun insegnamento ad informare i propri studenti dell'andamento delle valutazioni relative alla precedente edizione del corso e dei cambiamenti eventualmente introdotti alla luce delle indicazioni ricevute. L'obiettivo di questo intervento comunicativo è quello di far percepire agli studenti che le loro opinioni e i loro suggerimenti sono tenuti in considerazione dall'Ateneo e, quando appropriati, producono effetti concreti in termini di revisione delle modalità di gestione e organizzazione degli insegnamenti.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei risultati del processo di acquisizione delle opinioni degli studenti, al fine di misurare in modo univoco e sintetico le principali evidenze ricavate

¹ Che, a diversi livelli, hanno il compito di orientare ed assumere decisioni in merito alle principali questioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività didattiche nei corsi di studio.

dalla compilazione dei questionari, è in vigore una procedura che prevede il calcolo di due indici di valutazione complessivi, che tendono a riassumere mediante appositi algoritmi i punteggi di valutazione riportati con riferimento agli aspetti più significativi sottoposti al giudizio degli studenti frequentanti e i cui valori sono utilizzati come base di riferimento per l'analisi dell'andamento delle prestazioni di ciascun docente e di ciascun insegnamento e per l'attivazione di meccanismi di controllo e di follow-up di cui si dirà più avanti. Essi sono:

- Indice di valutazione del docente (ID): è la media aritmetica semplice dei valori medi calcolati con riferimento ai 4 item di valutazione relativi agli aspetti essenziali della docenza (interesse suscitato verso la disciplina, chiarezza espositiva, disponibilità per chiarimenti e spiegazioni, impegno al coinvolgimento e alla partecipazione attiva degli studenti). Si sottolinea che tale indice viene calcolato con riferimento a tutti i docenti (di qualsiasi posizione e inquadramento) che abbiano svolto almeno 12 ore di didattica nell'ambito di una specifica classe d'insegnamento, in quanto solo in questo caso possono essere sottoposti alla valutazione degli studenti (come stabilito dalla "circolare di programmazione degli insegnamenti -II fase").
- Indice di valutazione dell'insegnamento (IC): è utilizzato per misurare la qualità dell'insegnamento considerato nel suo insieme ed è rappresentato dalla media aritmetica ponderata dei valori medi calcolati con riferimento ad un gruppo più numeroso di item (oltre a 3 dei 4 item inerenti alla docenza², si prendono in considerazione altri 6 aspetti relativi a: rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, proporzionalità del carico di studio richiesto rispetto ai crediti assegnati, adeguatezza del materiale didattico per lo studio della disciplina, chiarezza nella definizione delle modalità d'esame, svolgimento del programma del corso in modo coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio, utilità delle attività integrative svolte), ognuno dei quali assume un peso differente in funzione dell'importanza riconosciuta al corrispondente aspetto monitorato.³

Entrambi gli indici possono assumere un valore compreso tra 1 (minimo) e 10 (massimo). Convenzionalmente si è stabilito che la qualità minima accettabile dell'attività didattica svolta in qualsiasi percorso formativo di I e II livello impartito in Bocconi è quella che dà luogo a valutazioni corrispondenti ad un punteggio dei due indici almeno superiore a 6.

In presenza di punteggi di uno o entrambi gli indici pari o inferiori alla soglia indicata, il docente responsabile dell'insegnamento interessato è tenuto a predisporre una relazione di commento scritta in cui, seguendo un format on line prestabilito (ved. Allegato 1), deve esplicitare le proprie personali interpretazioni in merito alle opinioni non positive ricevute e indicare le azioni che propone di attuare nelle successive edizioni del corso per eliminare le cause dell'insoddisfazione e/o dei problemi manifestati dagli studenti. Si tratta di un passaggio che serve non solo per indurre i docenti a dar conto formalmente di quanto emerso dalle rilevazioni, ma anche per permettere loro di esprimere il proprio punto di vista sulle opinioni espresse, che potrebbero anche non essere del tutto fondate o condivisibili.

I commenti di feedback così predisposti sono raccolti su una piattaforma online e resi disponibili ai diversi attori responsabili della gestione del processo (quali: il docente

²Le domande prese in considerazione per la costruzione di questo indice sono relative a: la capacità del docente a stimolare l'interesse verso la disciplina, la chiarezza nell'espone gli argomenti, la reperibilità per chiarimenti e spiegazioni.

³ Si fa presente che i due indici qui richiamati sono calcolati prendendo in considerazione esclusivamente le valutazioni espresse dagli studenti che, in sede di compilazione dei questionari, dichiarano di aver frequentato la gran parte delle lezioni (per una percentuale superiore al 75%).

responsabile dell'insegnamento nell'ambito del quale è emersa la criticità – se diverso dal docente chiamato in causa, il direttore del corso di studio di riferimento dell'insegnamento o il Dean della Scuola – in caso di insegnamento opzionale non associabile ad uno specifico corso di studio - e il direttore di Dipartimento di afferenza del docente).

Ciascuno dei suddetti destinatari si impegna ad esaminare ed approfondire (anche attraverso colloqui individuali) i commenti e le proposte di cambiamento/miglioramento prospettate dai docenti interessati nelle rispettive relazioni, che sono successivamente sottoposte alla valutazione di un apposito Comitato (*CERVD - Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica*⁴), che si riunisce due volte all'anno, al termine di ciascun semestre didattico, per istruire tutte le situazioni di criticità emerse e individuare i provvedimenti più opportuni da adottare (avendo a disposizione un ampio ventaglio di elementi informativi che includono le performance didattiche rilevate negli anni precedenti, i dati sulla partecipazione effettiva riscontrata alle lezioni, i giudizi di merito formulati dai direttori dei corsi di laurea di riferimento). Le misure sollecitate dal CERVD, o definite direttamente dai singoli direttori di Dipartimento interessati, possono essere di varia natura e di diverso impatto, a seconda della gravità dei casi specifici e della reiterazione o meno, nel tempo, di valutazioni negative ricevute. Nel concreto, essi possono consistere in un sollecito formale a rivedere le modalità di preparazione e conduzione delle lezioni o nell'invito (indirizzato soprattutto ai docenti più giovani) a partecipare a specifici interventi di formazione o aggiornamento sui metodi e strumenti di insegnamento organizzati da una struttura ad hoc dell'Ateneo (Centro *BUILT – Bocconi University Innovations in Learning and Teaching*), ma anche in provvedimenti più rilevanti, come il mancato rinnovo del contratto di docenza (nel caso di professori non “strutturati”) o la revisione della composizione dell'assetto didattico di un insegnamento, mediante la riduzione del “carico di ore” e/o la destinazione ad altre attività di quei docenti che abbiano dato prova nel tempo di evidenti incapacità didattiche in specifiche materie o in determinate circostanze (es. classi studentesche particolarmente numerose o dalla composizione disomogenea).

Le decisioni definite in seno al CERVD sono, quindi, recepite dai Direttori di Dipartimento di competenza, che hanno il compito di tradurle in pratica provvedendo, in particolare, a pianificare ed organizzare le modifiche richieste negli assetti didattici degli insegnamenti coinvolti. Queste modifiche sono successivamente comunicate alla direzione Academic Planning & Monitoring, affinché ne possa tener conto in fase di programmazione delle attività didattiche relative all'anno accademico successivo, provvedendo ad aggiornare gli assetti didattici di tutti i corsi di studio che sono poi sottoposti all'approvazione dei Consigli di Scuola di competenza e convalidati in via definitiva dal Consiglio Accademico.

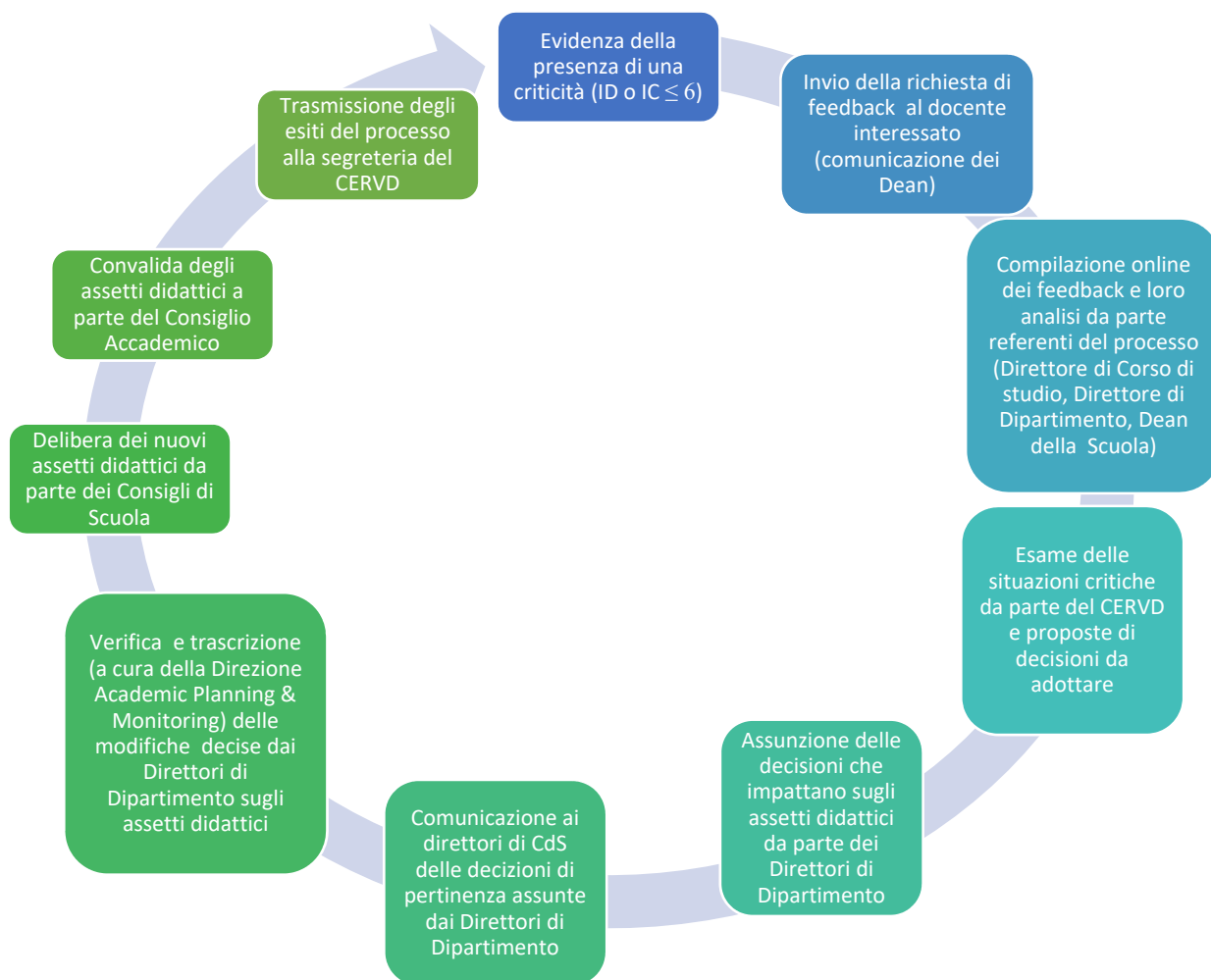
Alla conclusione del processo, la segreteria del CERVD (Ufficio QA & Accreditation) riceve comunicazione dall'ufficio Teaching Planning & Monitoring delle effettive modifiche apportate agli assetti didattici degli insegnamenti interessati dalle decisioni prese in ambito CERVD, che utilizza per tenere traccia in un apposito database dell'evoluzione delle specifiche azioni definite in corrispondenza di ogni criticità rilevata, in modo da poterne verificare l'attuazione e la relativa efficacia.

⁴ Organo composto dai soggetti che hanno la responsabilità primaria della programmazione e della gestione dell'attività didattica dell'Università (ossia i Direttori delle Scuole universitarie e i Direttori di Dipartimento) ai cui lavori partecipa, in qualità di osservatore e mediatore, anche il responsabile del Presidio della Qualità di Ateneo.

Nell'ipotesi in cui le valutazioni insoddisfacenti espresse dagli studenti con riferimento a uno o più docenti (che si traducono in valori dei suddetti indici ID e/o IC inferiori alle soglie di accettabilità individuate) siano state influenzate da fattori esogeni del tutto eccezionali (es. emergenza pandemica) o da particolari condizioni che possono aver inciso sulle performance didattiche (es. condizioni di salute del docente), è facoltà del Rettore, su proposta del Dean o dei Dean delle Scuole interessate dalla situazione di eccezionalità, stabilire di non applicare la procedura di feedback e follow-up sopra descritta. Una simile decisione deve essere ratificata da un'apposita delibera del Consiglio Accademico dell'Università.

Nella figura che segue è riepilogato, in modo schematico, il flusso del processo di gestione delle criticità derivanti dall'esame dei risultati delle valutazioni espresse dagli studenti frequentanti.

Fig.1: Flusso del processo di gestione delle criticità emergenti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti



Infine, si evidenzia che nel caso in cui si ritenga necessario sospendere il processo di valutazione dei docenti, visto che costituisce un elemento essenziale del processo di selezione normato dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, tale decisione deve essere presa a livello di Comitato Esecutivo o Consiglio di Amministrazione. Saranno tali organi definire chi eventualmente delegare su queste decisioni per casi di emergenza o per qualsiasi altra motivazione.

Allegato 1

FEEDBACK DEI RISULTATI DELLE VALUTAZIONI RICEVUTE

Nome Docente Responsabile di classe: _____

Codice e classe dell'insegnamento: _____

Commenti sui risultati della valutazione:

Azioni correttive che si intendono adottare/proporre per la prossima edizione del corso
(programma, docente, materiali/metodi didattici, comportamenti/atteggiamenti in aula etc.):

Verifica finale e decisioni a cura del Direttore di Dipartimento: