

Bocconi

**LINEE GUIDA PER LA
RILEVAZIONE DELLE OPINIONI
DI STUDENTI E STUDENTESSE
DEI CORSI DI STUDIO**



**Università
Bocconi**
MILANO

SOMMARIO

1.	Premessa.....	3
2.	Obiettivi della rilevazione.....	3
3.	Normativa e uffici amministrativi di riferimento.....	3
4.	Attori del processo di rilevazione.....	4
5.	Questionario e analisi dei risultati.....	4
6.	Modalità compilazione del questionario.....	4
7.	Pubblicazione e accesso ai risultati della rilevazione.....	5
8.	Follow-up.....	6



1. Premessa

Il monitoraggio della qualità dei processi formativi, in Bocconi, si basa da anni su una serie di rilevazioni volte a misurare, in diversi momenti, le percezioni dei partecipanti e il loro livello di soddisfazione riguardo ai principali aspetti che caratterizzano un percorso di studio.

Le opinioni e i suggerimenti raccolti attraverso questi strumenti di indagine sono utilizzati per individuare i fattori che ostacolano o favoriscono la qualità dei processi didattici e di apprendimento, al fine di generare cambiamenti positivi nelle strutture, negli strumenti, nei metodi e nei comportamenti di tutti gli attori coinvolti nelle attività formative.

La rilevazione delle opinioni degli studenti e delle studentesse dei corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico è parte integrante del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) ed è, pertanto, un requisito necessario per l'accreditamento delle sedi e dei corsi di studio universitari.

Queste linee guida forniscono indicazioni per la raccolta, l'analisi e la diffusione dei risultati delle rilevazioni.

2. Obiettivi della rilevazione

La rilevazione si basa su alcuni criteri fondamentali che orientano la Politica di Ateneo per la Qualità della Didattica. Tra questi, in particolare, si evidenziano:

- **l'impegno** costante nell'innovazione dei contenuti e delle metodologie didattiche;
- **il coinvolgimento** attivo e l'ascolto delle indicazioni e dei pareri dei principali stakeholder, a partire dagli studenti;
- **la verifica** continua dell'adeguatezza e della coerenza dei metodi di valutazione, per consentire agli studenti di raggiungere pienamente i risultati di apprendimento attesi al completamento di ciascun percorso formativo;
- **la valorizzazione** del ruolo del corpo docente, centrale nella costruzione di percorsi di apprendimento efficaci e attenti alle esigenze degli studenti.

3. Normativa e uffici amministrativi di riferimento

In Italia la rilevazione dell'opinione degli studenti è svolta obbligatoriamente e autonomamente dagli Atenei per gli studenti frequentanti ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 370/1999.

Fonti documentali utili per la generazione delle survey:

- **assetto didattico degli insegnamenti di dottorato offerti** (c.d. "Tabellone"), approvati nel programma ADI (calendario di approvazione redatto ogni anno accademico);
- **calendario accademico** (University Planner - Cineca).

Le Unit coinvolte nel processo sono:

- **QA & Accreditation Office**, per il coordinamento e l'erogazione delle survey;
- **Academic Planning**, per la definizione degli assetti didattici degli insegnamenti offerti;
- **Academic Service**, per la gestione dei calendari delle lezioni;
- **Digital Transformation**, per la gestione del database che fornisce i dati di generazione delle survey a Qualtrics (Microsoft Azure).

4. Attori del processo di rilevazione

Studenti, studentesse e docenti sono i principali attori del processo di rilevazione, incentrato sul singolo insegnamento.

Studenti/Studentesse

Gli studenti e le studentesse, frequentanti e non frequentanti, sono chiamati a esprimere la propria opinione su ciascun insegnamento presente nel proprio piano di studi nell'anno di riferimento, in modo consapevole, attento e puntuale.

Docenti

Sono coinvolti nella rilevazione tutti i docenti che abbiano svolto almeno 12 ore¹ di didattica nell'ambito di una specifica classe d'insegnamento.

I docenti sono i primi destinatari dei risultati della rilevazione e hanno il compito di:

- **analizzare i risultati** per valutare aspetti positivi, criticità e suggerimenti, al fine di adottare azioni correttive e migliorative;
- **informare i propri studenti** sull'andamento delle valutazioni della precedente edizione del corso e sui cambiamenti eventualmente introdotti in risposta alle indicazioni ricevute;
- **incoraggiare la compilazione del questionario** prima della conclusione delle lezioni, quando le impressioni sono ancora fresche nella memoria degli studenti, riservando ad esempio qualche minuto per la compilazione in aula.

5. Questionario e analisi dei risultati

Il questionario in allegato è stato approvato dal Presidio di Qualità del 20-09-2022, prendendo come riferimento quanto indicato nelle linee guida ANVUR (ed. 2017).

Per ogni domanda del questionario, ad eccezione del campo libero riservato ai suggerimenti, la scala di valutazione varia da 1 a 10, dove 1 indica il completo disaccordo e 10 il completo accordo rispetto all'aspetto oggetto di valutazione.

L'utilizzo di questa scala consente di calcolare valori medi e mediani per ciascun item. Inoltre, è prevista una procedura per il calcolo di due indici di valutazione complessivi, che riassumono i punteggi relativi agli aspetti più significativi giudicati dagli studenti frequentanti. Questi valori sono utilizzati come base per l'analisi dell'andamento delle prestazioni di ciascun docente e insegnamento, e per l'attivazione di meccanismi di controllo e follow-up².

6. Modalità compilazione del questionario

La rilevazione sulla didattica impartita nei singoli insegnamenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale viene condotta al termine di ciascun semestre accademico. L'avvio è generalmente programmato per la penultima o terzultima settimana di lezioni, e la rilevazione ha una durata media di tre settimane.

La compilazione del questionario avviene online tramite la piattaforma Qualtrics. Nel pieno rispetto del GDPR viene garantita l'anonimizzazione dei dati che vengono diffusi solo in forma aggregata.

¹ Sono escluse dal calcolo le ore di teaching assistantship e di codocenza.

² Per i dettagli sulla composizione e la modalità di costruzione di questi due indicatori si rimanda alla "*Procedura per la verifica e il follow-up dei risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti sulla didattica*".

Per garantire un alto tasso di risposta, agli studenti che non completano i questionari entro i tempi stabiliti viene inibito l'utilizzo delle principali funzionalità dell'Agenda elettronica yoU@B.

7. Pubblicazione e accesso ai risultati della rilevazione

I dati raccolti dalle rilevazioni delle opinioni delle studentesse e degli studenti sulla didattica impartita nei singoli insegnamenti vengono elaborati e sintetizzati in rapporti statistici articolati, profilati in base alle caratteristiche dei relativi destinatari. Tra questi vi sono i diversi attori coinvolti nei processi formativi, dai docenti responsabili di classe e/o insegnamento, ai direttori dei corsi di studio, fino ai direttori di Dipartimento e ai Dean delle Scuole di riferimento.

Questi rapporti sono resi disponibili dopo l'ultimo appello d'esame del semestre di riferimento su una dashboard di PowerBi, accessibile tramite un link personalizzato inviato via email e reperibile in un'area riservata dell'Agenda online dei docenti (Agenda yoU@B). Ciò consente ai docenti di esaminare accuratamente i risultati emersi e di effettuare le opportune considerazioni.

Per garantire l'anonimato e, al contempo, poter disporre dei risultati delle rilevazioni, è fissata a 10 la soglia minima di risposte necessarie per la pubblicazione dei risultati delle opinioni degli studenti.

I dati aggregati delle valutazioni, a livello di Scuola e di corso di studio, vengono resi noti e discussi anche nei rispettivi organi collegiali di riferimento (Consigli di Scuola e Comitati di corso di studio) in presenza delle relative rappresentanze studentesche, e trasmessi alle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS), 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.

I risultati delle valutazioni sono inoltre resi disponibili anche al:

- **Direttore di Dipartimento**, il quale è chiamato ad esaminare tutte le situazioni di criticità emerse e individuare i provvedimenti più opportuni da adottare;
- **Presidio della Qualità** che monitora i processi di rilevazione, l'utilizzo e pubblicizzazione dei risultati;
- **Nucleo di Valutazione** che analizza e valuta i risultati della rilevazione dandone evidenza nella propria relazione annuale.

I risultati delle rilevazioni sono infine resi pubblici, in maniera anonima e aggregata per corso di studio nelle pagine del sito web di Ateneo dedicate all'AQ.

Per ciascun insegnamento, afferente a un singolo corso di studio, viene pubblicato un report sintetico contenente le valutazioni mediane di ogni item del questionario. Tali report sono consultabili a partire dal mese di luglio.

8. Follow-up

In presenza di punteggi di uno o entrambi gli indici di performance inferiori a 6, viene attivata una procedura di follow-up che prevede la presa in carico delle criticità rilevate da parte di un apposito Comitato (CERVD - Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica). Il comitato si riunisce due volte l'anno, al termine di ciascun semestre didattico, per esaminare tutte le situazioni di criticità emerse e individuare i provvedimenti più opportuni da adottare. 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, delle valutazioni negative ricevute.

Le valutazioni delle studentesse e degli studenti vengono, inoltre, utilizzate per alimentare:

- **MRB**, il sistema retributivo adottato in Bocconi per tutti i docenti di ruolo strutturato in modo da prevedere la possibilità di collocare, per merito, un docente in una classe stipendiale superiore rispetto a quella a cui avrebbe diritto sulla base della sola anzianità, in seguito all'esito di un processo di valutazione periodico;
- **Premio di "eccellenza" nella didattica**, un bonus monetario assegnato ai docenti che si distinguono per la realizzazione di performance didattiche e/o innovazioni particolarmente brillanti, accertate considerando sia le opinioni espresse dagli studenti sia altri aspetti oggettivi della qualità delle modalità di insegnamento adottate;
- **"Tableau de Bord" delle Scuole e dei Dipartimenti**, uno strumento di rilevazione dati denominato che prevede la raccolta ed il monitoraggio di un ampio set di indicatori per ciascuna dimensione considerata, con i quali tenere sotto controllo nel tempo l'andamento complessivo di ciascun corso di studio e, per aggregazione, delle Scuole universitarie e di Dipartimenti a cui essi afferiscono.

Presidio di Qualità, 4 settembre 2024