



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

DIREZIONE Performance, Assicurazione Qualità,
Valutazione e Politiche di Open Science
Settore Ufficio Indagini e Reporting



Policy di Ateneo per la rilevazione, elaborazione, utilizzo e comunicazione delle opinioni degli studenti sulla didattica

Proposta del Presidio della Qualità di Ateneo (13.07.2018)
Approvata dal Senato Accademico 18.09.2018



Premessa

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica e quella dei laureati e laureandi sono strumenti molto importanti in termini di Assicurazione della Qualità (AQ) che richiamano uno dei punti chiave del sistema AVA, la **centralità dello studente**.

Dall'a.a. 2014/15 la compilazione on line sostituisce completamente la rilevazione cartacea dei questionari raccolti in aula e copre tutti i Corsi di Studio (CdS) dell'Ateneo. I questionari rivolti agli studenti frequentanti, e non frequentanti, quello per i docenti e altri specifici questionari¹ sono stati rivisitati o progettati ex-novo secondo le indicazioni ANVUR e sono attualmente operativi.

Dall'a.a. 2014/15, come previsto da ANVUR, la responsabilità della progettazione e implementazione del sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti, nonché dell'organizzazione e dell'ottimizzazione del processo, è stata assunta dal Presidio della Qualità di Ateneo (PQA). Per quanto riguarda l'analisi dei risultati, questa è invece condivisa dal PQA con il Nucleo di Valutazione (NdV), con le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CP) e con i Collegi Didattici, mentre la valutazione resta di competenza del NdV e dell'ANVUR stesso.

Nelle recenti linee guida sull'accREDITAMENTO periodico², è dato ancor più rilievo, rispetto ai documenti precedenti, alla rilevazione dell'opinione degli studenti, con particolare riferimento all'uso e alla pubblicazione dei risultati:

«Uso dei risultati: Il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CP, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS.

Pubblicazione dei risultati: per ogni CdS dovranno essere resi pubblici almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per le singole domande dei questionari degli studenti.

Raccolta centralizzata dei dati: l'ANVUR, a seguito della raccolta centralizzata dei dati, intende rendere disponibili per ogni CdS degli indicatori sintetici, corredati dai valori medi di Ateneo e dell'insieme dei CdS appartenenti alla stessa Classe di Laurea».

Pertanto, alla luce del nuovo risalto dato da AVA 2.0 al processo e seguendo le raccomandazioni ANVUR sopra riportate, peraltro ribadite ed enfatizzate nelle ancor più recenti linee guida per i Nuclei di Valutazione³, il PQA ha affrontato una riflessione su alcuni elementi determinanti per l'efficacia del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti come strumento di miglioramento della qualità dei corsi di studio e della didattica.

¹ Valutazione delle attività professionalizzanti dei CdS a ciclo unico di Medicina e Chirurgia, Tirocinio per il CdS in Infermieristica.

² Nuove Linee Guida AVA 2.0, rev.10 agosto 2017 (<http://www.anvur.it/attivita/ava/accreditamento-periodico/linee-guida-per-laccreditamento-periodico/>)



La finalità perseguita dal PQA è stata di individuare linee di condotta unitarie per l'Ateneo sul tema dell'utilizzo e della discussione dei risultati dei questionari, sulla comunicazione e sull'accesso ai dati per i diversi attori di AQ coinvolti nel processo, e sulle modalità di pubblicazione dei risultati.

Tali linee costituiranno un quadro di riferimento comune a tutti i Dipartimenti e i Corsi di Studio su processi che fino a questo momento, sono stati lasciati alla libera scelta degli organi responsabili della didattica: Collegi Didattici e Consigli di Dipartimento, modalità che ha generato disomogeneità di comportamento e d'iniziativa unilaterali non condivise.

Il PQA ha pertanto preso l'impegno di elaborare una proposta di Policy che sarà portata a un confronto con la governance e all'approvazione del Senato Accademico, previa discussione in Commissione Didattica del Senato, prima dell'inizio del nuovo anno accademico.

La Policy sulla rilevazione delle opinioni degli studenti, non solo risponde ad un'esigenza intrinseca di omogeneità di sistema, ma risponde anche all'obiettivo di implementazione delle politiche della qualità in coerenza con il Piano Strategico di Ateneo, avviando un circolo virtuoso di progressivo miglioramento della qualità della didattica.

In particolare, osservando anche le soluzioni adottate da altri atenei, il PQA ha affrontato il tema della pubblicazione dei risultati come elemento irrinunciabile di trasparenza e di comunicazione verso gli studenti e i cittadini, senza trascurare l'importanza del rispetto e della tutela della privacy dei docenti e degli altri ambiti di condivisione e dibattito che coinvolgono i rappresentanti degli studenti nell'attività di autovalutazione svolta dagli organi AQ a livello di CdS, di Dipartimento e di Facoltà.

Destinatari della Policy, oltre agli organi centrali di AQ, sono gli studenti, i docenti, le Commissioni Paritetiche, i Presidenti di Collegio Didattico; i Direttori e il Consiglio di Dipartimento; i Presidenti dei Comitati di Direzione; i Referenti AQ di CdS a livello locale.

Alla luce di eventuali nuove indicazioni⁴ il documento potrà essere via via modificato tenendo conto del fatto che la situazione è in divenire e che mancano ancora nuove linee guida formalizzate da parte dell'ANVUR espressamente preannunciate da AVA 2.0 (raccolta centralizzata dei dati, indicatori sintetici per ogni CdS, ecc.).

1. Obiettivi della Policy

Su queste premesse, la Policy vuole soddisfare le seguenti finalità:

- definire in modo inequivocabile gli attori interessati al processo, il loro ruolo e i reciproci rapporti nel sistema di AQ;
- fornire indicazioni per l'analisi e l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni ai diversi attori coinvolti: studenti, docenti, organi responsabili dell'AQ ai diversi livelli;

³ Linee Guida 2018 per la stesura della Relazione annuale AVA dei Nuclei di Valutazione, 16 maggio 2018 (http://www.anvur.it/wp-content/uploads/2018/05/LG_Rel_NdV_16_05_2018.pdf)

⁴ È utile ricordare come sia stata preannunciata da tempo, da parte di ANVUR, una completa revisione dei questionari, nonché delle regole di somministrazione, di utilizzo dei risultati e di tempistica di applicazione. Tra le novità salienti: una nuova scala di valutazione (1-10), l'inclusione di questionari per specializzandi e dottorandi (commissionati all'ISTAT), nuove linee guida circa le modalità e le tempistiche di rilevazione.

- adottare modalità condivise a livello di Ateneo per la diffusione dei Report, laddove servono in funzione dei ruoli;
- definire regole omogenee per l'accesso pubblico ai risultati dei CdS.

2. Definizione degli attori del processo e loro ruolo

Gli attori di AQ che intervengono nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sono stati classificati in quattro livelli in relazione all'ambito di intervento e di interesse (sistema di AQ, gruppi di CdS, CdS, singolo insegnamento), rappresentati, in ordine di ampiezza decrescente, nella seguente figura.

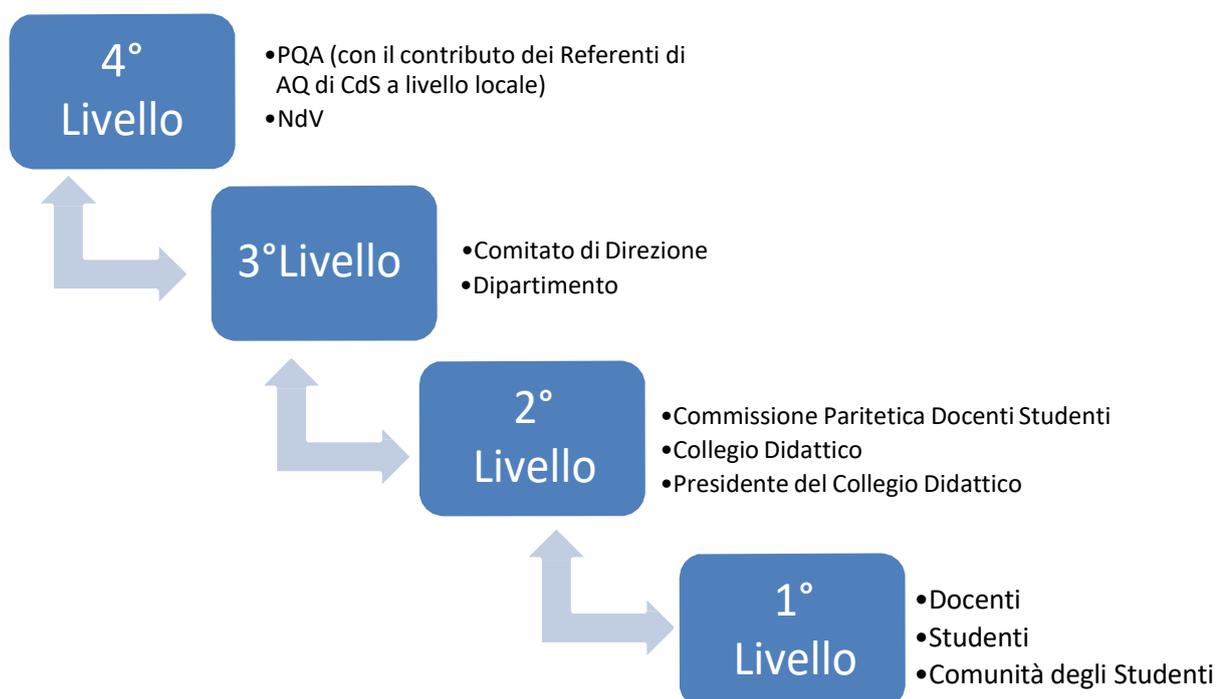


Figura 1: Attori di AQ coinvolti ai vari livelli nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica

Primo livello

Gli studenti e i docenti sono gli attori che intervengono al **primo livello** inteso come ambito di base riferito al singolo insegnamento. L'obiettivo di tutti gli attori in gioco verso gli studenti deve essere quello di restituire un feedback accessibile e visibile del contributo che le opinioni raccolte danno al miglioramento della qualità dei corsi. Più che il dato statistico in sé, seppur si ritenga doveroso render pubblici i risultati dei questionari, conta la comunicazione dei miglioramenti che il docente introduce da un anno all'altro, oltre eventualmente alle azioni assunte collegialmente dagli organi didattici del CdS per migliorare il percorso formativo. In virtù di queste considerazioni questi due attori sono chiamati a svolgere un ruolo primario che incide fortemente sulla qualità dei dati che si possono raccogliere.



Lo studente

- È chiamato (anche attraverso un vincolo di obbligatorietà) a esprimere la sua **opinione**, in modo **consapevole, attento e puntuale**.
- Deve **compilare i questionari a partire preferibilmente da 2/3 dell'insegnamento**, se lo frequenta, quando riceve comunicazione dell'apertura della rilevazione di ogni semestre o quadrimestre, e non alla scadenza impellente dell'iscrizione all'appello di esame che può essere anche molto lontano nel tempo, con conseguente perdita della memoria diretta dell'insegnamento seguito e dei problemi incontrati.

La comunità degli studenti

- È destinataria degli **esiti delle rilevazioni**, ma soprattutto dei loro **effetti sulla qualità degli insegnamenti**, dovuti alle azioni di miglioramento intraprese dai singoli docenti sul proprio insegnamento e dagli organi didattici sugli aspetti organizzativi e sull'impianto didattico.
- Per questo l'Ateneo prevede l'**accesso pubblico ai risultati** dei questionari nelle forme indicate nel presente documento e la **comunicazione aperta** sulle misure e sui percorsi di miglioramento intrapresi.

Il docente

Sono coinvolti nell'indagine tutti i **docenti con un incarico** di insegnamento. Un docente può essere incaricato di un **intero insegnamento**, o di **parti di esso** previste dal piano didattico. Nel caso di insegnamenti con più docenti è previsto un **docente responsabile** del coordinamento e dell'armonizzazione delle diverse componenti; il Presidio raccomanda che tale **figura** sia sempre **formalmente individuata** dal Collegio Didattico e registrata nel Sistema Informativo della didattica (W4).

Il docente ha un ruolo diretto nel processo, in quanto:

- è il **primo destinatario dei risultati dei questionari** compilati dagli studenti e li analizza per valutare aspetti positivi, **margini di miglioramento e criticità** e apportare eventuali modifiche alla didattica o al programma di insegnamento; è l'unico destinatario dei **commenti liberi** espressi dagli studenti nel questionario sull'insegnamento di cui è incaricato e/o responsabile;
- ha un ruolo importante di **comunicazione con gli studenti** per renderli consapevoli dell'utilità della compilazione del questionario e per motivarli a prendere **parte attiva nel processo**;
- **illustra** all'inizio di ogni anno l'**andamento delle valutazioni del suo insegnamento**, i miglioramenti che ha apportato nel programma o nella didattica in base alle opinioni espresse dagli studenti dell'anno precedente;
- **incoraggia i propri studenti a compilare il questionario dopo 2/3 delle lezioni e comunque prima della fine delle lezioni**, quando l'esperienza didattica è ancora viva nella memoria, e **senza aspettare il momento dell'iscrizione all'esame** che rappresenta un momento «critico» in cui l'attenzione all'insegnamento in quanto tale può essere messa in secondo piano;
- il docente, se la rilevazione avviene in tempi appropriati, ha l'**opportunità di commentare** prima della fine delle lezioni le **risposte libere** inserite dai suoi studenti nel questionario on line.



Buone pratiche

Compilazione del questionario in aula

Per facilitare una maggiore consapevolezza da parte degli studenti e per promuovere la compilazione del questionario preferibilmente dopo 2/3 dell'insegnamento e comunque prima della fine delle lezioni, il Presidio della Qualità avvierà per il prossimo anno accademico 2018/19 una sperimentazione, su alcuni gruppi di Corsi di Studio, che prevede la compilazione del questionario in aula (da smartphone o da PC personale o dell'aula attrezzata). Questa pratica è indicata dall'ANVUR nelle Linee guida AVA 2.0. L'approccio sperimentale, mirato su alcune realtà scelte come campione, è ritenuto particolarmente opportuno nell'ampio e diversificato contesto del nostro Ateneo per verificare la fattibilità della compilazione "in presenza" che coinvolge anche il docente.

Il docente responsabile dell'insegnamento, nel caso di insegnamenti con più docenti, dovrà valutare qual è il momento migliore per effettuare la rilevazione, in modo che gli studenti possano esprimere le loro opinioni avendo incontrato tutti i docenti coinvolti.

Commento in aula delle domande aperte

Le domande aperte possono fornire agli studenti la possibilità di esprimere osservazioni puntuali che chiariscono o integrano le risposte al questionario. Il docente responsabile del corso attualmente dispone di un report dinamico consultabile in tempo reale sulle risposte alle domande aperte e sui commenti liberi degli studenti riguardanti tutto l'insegnamento. Tale report sarà migliorato nella leggibilità e reso disponibile anche ai singoli docenti dell'insegnamento, ciascuno per la risposta alla domanda R21: "Indichi ulteriori osservazioni e suggerimenti relativi al docente e alla parte di programma d'esame svolto". I docenti potranno consultare i loro report (accedendo alla procedura <https://work.unimi.it/valdidbo/> e commentarli in aula con gli studenti, prima della fine delle lezioni.

Secondo livello

Il Presidente di Collegio Didattico, il Collegio Didattico e le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti intervengono nel sistema di AQ di Ateneo con prerogative differenti con riferimento a uno o più CdS. Nel perseguire il miglioramento della qualità di ogni singolo CdS, tali organi si avvalgono di diversi strumenti e informazioni, tra i quali anche i risultati dei questionari compilati dagli studenti elaborati e messi a disposizione dal sistema di reporting. Con riferimento all'utilizzo delle opinioni degli studenti tali organi sono chiamati a intervenire e interagire come di seguito illustrato.

Il Collegio Didattico

In una o più sedute dedicate, allargate ai rappresentanti degli studenti, inclusa la componente studentesca (competente del CdS) della Commissione Paritetica, condivide e discute i risultati dei questionari, formula proposte ai fini della risoluzione di criticità e del miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della didattica e del progetto formativo.



Il Presidente del Collegio

- A livello di singolo insegnamento, nei casi di valutazioni insoddisfacenti, si attiva per raccogliere ulteriori elementi, eventualmente anche coinvolgendo i rappresentanti degli studenti, inclusa la componente studentesca (competente del CdS) della Commissione Paritetica, e incontra i singoli docenti degli insegnamenti che presentano criticità al fine di chiarirne le cause e individuare possibili azioni di miglioramento.
- A livello di CdS, coinvolgendo il Gruppo di Riesame, promuove e coordina l'analisi e la discussione dei risultati e la formulazione di proposte migliorative nell'ambito del Collegio Didattico, e ne assicura la comunicazione agli studenti. Cura la verbalizzazione dei contenuti emersi nelle sedute dedicate e la riporta al Consiglio di Dipartimento (o dei Dipartimenti) di riferimento del CdS e alla Commissione Paritetica.

La Commissione Paritetica Docenti Studenti

- Nel corso dell'anno accademico la Commissione Paritetica ha la facoltà di raccogliere richieste e osservazioni dai docenti e dagli studenti, anche attraverso incontri specifici con i loro rappresentanti, inerenti al processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e alla didattica.
- Analizza i Report con i risultati dei questionari di Corso di Studio e di insegnamento; segnala, attraverso i verbali delle proprie riunioni, al Presidente del Collegio Didattico, criticità e livelli di insoddisfazione che richiedano attenzione e interventi specifici.
- Valuta, e riporta all'interno della propria Relazione annuale, se i risultati dei questionari siano stati efficacemente analizzati e utilizzati dal Collegio, in particolare:
 - monitora le azioni individuate dal Collegio per risolvere le criticità;
 - segnala eventuali criticità non affrontate;
 - suggerisce soluzioni mirate sugli aspetti critici.

Buone pratiche

Equilibrata valutazione di situazioni critiche.

Il Presidente del Collegio e la Commissione Paritetica devono garantire, nell'analisi dei singoli insegnamenti, un'equilibrata valutazione di situazioni critiche contestualizzata riguardo all'anno di corso, al tipo di materia (propedeutica o meno), al numero dei crediti, evitando in particolare i seguenti rischi:

- sopravvalutazione o sottovalutazione di criticità;
- valutazione non equilibrata, unilaterale e incompleta dell'insegnamento;
- esposizione negativa di docenti esigenti e/o di materie difficili e poco appealing;
- ipervalutazione positiva per docenti poco esigenti e/o di materie semplici e molto appealing;
- scoraggiamento di una didattica di alto livello, qualità ed esigenza di impegno;
- livellamento verso il basso e svalorizzazione progressiva delle discipline e del CdS.



Tutela della Privacy

Nelle discussioni collegiali si raccomanda una modalità di trattamento dei dati personali che, nel rispetto della privacy e della riservatezza, senza limitare l'obiettivo di analizzare le criticità e proporre soluzioni, presenti le analisi riferite all'anno accademico, esplicitando i nomi degli insegnamenti, pur mantenendo l'anonimato dei docenti.

Comunicazione delle azioni di miglioramento

Nei verbali del Collegio Didattico si renderanno noti gli interventi di miglioramento che si intendono apportare nella programmazione della didattica del CdS per il successivo anno accademico con riferimento, ad esempio, alla collocazione temporale o alla propedeuticità degli insegnamenti, all'attribuzione dei contratti di docenza in base al livello di punteggio raggiunto, alla modifica di programmi o alla individuazione di soluzioni per contenere il numero di frequentanti per insegnamento, in particolare nel caso di insegnamenti mutuati.

È utile che le azioni di miglioramento siano rese note agli studenti attraverso la diffusione di opportuni estratti dei verbali del Collegio Didattico mediante i canali disponibili (incontri con le matricole, sito del CdS, lettere e-mail).

Terzo livello

L'ambito di terzo livello comprende il Dipartimento e il Comitato di Direzione ai quali fanno riferimento un raggruppamento più ampio di Corsi di Studio. Solo nel caso degli organi di Dipartimento sussiste un ruolo di responsabilità specifico sulle risorse e sulla loro allocazione per le finalità della didattica e della qualità dei Corsi di Studio.

Il Direttore di Dipartimento

- Esamina i Report di CdS e i verbali del Collegio Didattico, ne discute con il Presidente del Collegio e predispone le azioni che possono interessare l'assegnazione degli incarichi didattici, le modifiche di ordinamento, l'utilizzo delle infrastrutture, portando le decisioni da sottoporre al Consiglio di Dipartimento in merito ad eventuali azioni correttive o alla diffusione di buone pratiche.

Il Presidente del Comitato di Direzione

- Esamina i report dei diversi Corsi di Studio e i verbali dei Collegi Didattici dell'area, riferendo al Comitato di Direzione osservazioni, fattori positivi e critici di interesse comune a tutti i CdS, promuovendo il confronto interno.
- Propone e coordina, di concerto con tutti i Dipartimenti e i CdS afferenti, iniziative di comunicazione coerenti con gli indirizzi contenuti nel presente documento e con le eventuali iniziative già assunte a livello di CdS.



Quarto livello

Al quarto livello del sistema di AQ sono posti i due **organi centrali**, preposti rispettivamente all'indirizzo e al monitoraggio dei processi e delle politiche di AQ e alla valutazione dell'efficacia di tali processi su tutti i Corsi di Studio. I risultati dell'attività di **monitoraggio ex ante** e **in itinere** del **Presidio della Qualità** e di valutazione **ex post** del **Nucleo di Valutazione** costituiscono elementi indispensabili di **sinergia** e di **indirizzo reciproco** sui punti di attenzione nello svolgimento delle attività di competenza. Vengono posti a questo livello anche i referenti di AQ di CdS per il loro ruolo di raccordo fra il PQA e il CdS.

Il Presidio della Qualità

- **Sovrintende all'applicazione delle linee guida dell'ANVUR** con riferimento all'aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti, alle regole, e alle tempistiche, agli accessi ai dati da parte degli attori interessati e alla pubblicizzazione e trasparenza dei risultati verso la comunità allargata.
- **Propone policy di Ateneo** sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati e ne monitora l'applicazione nei Corsi di Studio di Ateneo da parte dei diversi attori del processo.
- Sulla base delle valutazioni espresse dal Nucleo sul processo, **effettua interventi indirizzati al miglioramento continuo della qualità e all'ottimizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti**, seguendo le raccomandazioni e agli ambiti di miglioramento segnalati.

Il Referente di AQ di CdS

- Si attiva per diffondere la cultura della qualità e della valutazione all'interno del CdS, per promuovere i processi di miglioramento della qualità della didattica del Corso o dei Corsi di Studio. In particolare:
 - presidia il sistema interno di qualità, interagendo con gli altri attori di AQ locali;
 - collabora e si coordina con il Presidio della Qualità di cui è il braccio operativo a livello locale;
 - relaziona al Presidio, segnalando eventuali criticità.

Il Nucleo di Valutazione

- **Valuta l'efficacia del processo** posto in essere dal Presidio della Qualità e dagli organi di CdS, tenendo conto anche di quanto riportato dalle Commissioni Paritetiche nella loro Relazione annuale.
- **Analizza e valuta i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti e la loro applicazione al miglioramento, nelle audizioni periodiche dei Corsi di Studio.**
- Analizza nell'apposita sezione della Relazione annuale gli esiti a livello di CdS ed **esprime raccomandazioni e suggerimenti per il miglioramento dell'efficacia sia del processo di rilevazione, sia di quello di analisi e di autovalutazione dei risultati**, verificandone annualmente l'applicazione.



3. Il sistema di reporting interno

Il nostro Ateneo gestisce internamente con il supporto delle strutture amministrative e tecniche il processo di rilevazione on line dei questionari, l'elaborazione dei dati e la produzione dei Report destinati ai diversi attori, scaricabili in formato PDF o Excell da apposite sezioni del portale. Il sistema di reporting è articolato sui due livelli, di insegnamento e di corso di studio, ed è composto dagli strumenti di seguito illustrati.

- **Report di insegnamento** (Report degli studenti frequentanti e Report degli studenti non frequentanti), contiene la rendicontazione delle risposte alle domande generali sull'insegnamento e alle domande specifiche sul docente. Per gli insegnamenti che prevedono più di un docente sono distribuiti **report individuali per ogni docente incaricato e uno complessivo per il docente responsabile**. La pubblicazione dei report avviene di norma a giugno/luglio per gli insegnamenti erogati nel 1° semestre o nel 1° e 2°

trimestre/quadrimestre e a settembre per quelli del secondo semestre e per gli insegnamenti annuali. I report definitivi vengono pubblicati al termine delle rilevazioni dopo la metà di ottobre.

- **Report dei commenti liberi**: riporta le risposte alle domande aperte presenti nel questionario, le osservazioni libere e i suggerimenti espressi dagli studenti sugli aspetti positivi e critici dell'insegnamento. È un report **automatico, dinamico, scaricabile in tempo reale on line**. Fino a tutto l'a.a. 2017/18 questo report è stato destinato al docente responsabile dell'intero insegnamento⁵; dall'a.a. 2018/19 sarà disponibile una versione per i singoli docenti incaricati, nel caso di insegnamento con più docenti.
- **Report di Corso di Studio frequentanti e non frequentanti**: riporta il profilo complessivo del Corso di Studio, in rapporto alla Scuola/Facoltà di riferimento, e il numero di risposte e i valori medi per tutti gli insegnamenti valutati. Dall'a.a. 2017/18 è distribuita una **edizione semestrale** con i risultati parziali degli insegnamenti erogati nel 1° semestre, nel 1° e 2° trimestre e nel 1° e 2° quadrimestre, oltre al **report finale complessivo** dopo la chiusura della rilevazione, fissata dopo la metà di ottobre.
- **File xls contenenti i dati elaborabili** delle tabelle di confronto degli insegnamenti, **in aggiunta ai report in PDF per Corso di Studio**, sono destinati ai **Presidenti di Collegio, ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche e ai Direttori di Dipartimento**. I dati consentono l'elaborazione di tabelle, grafici personalizzati, prospetti anonimi da utilizzare nelle analisi e nelle discussioni collegiali.

Nella **Figura 2**, riportata nella pagina seguente, sono indicati in colonna i diversi **attori** coinvolti nel processo e **destinatari dei report** in base al loro ruolo istituzionale e di stakeholder del sistema di AQ. In orizzontale sono evidenziati i **tipi di report** o di dati destinati a ciascun attore. Nella sezione inferiore della tabella a doppia entrata, sono riportati i servizi **di accesso ai report o ai dati** per le diverse tipologie di destinatari, con i relativi indirizzi web, e la **tipologia di accesso** (riservata o pubblica).

⁵ Quando definito e registrato in W4



TIPODIREPORT	ATTORI									
	Docente		Presidente Collegio Didattico	Presidente Comitato Direzione	Direttore Dipartimento	Presidente CP	Referente AQ CdS	PQA	NdV	Pubblico, studenti, famiglie, cittadini
TIPODIREPORT	Docente incaricato	Docente responsabile								
1 - Report individuale di insegnamento	Il proprio	Report complessivo (Insegnamento + sezione docente per tutti i docenti)	Tutti gli insegnamenti del Collegio							
1/bis - Commenti liberi degli studenti	Il proprio (*)	Tutti i commenti dell'insegnamento								
2- Report di CdS (con confronto analitico tra insegnamenti)			Tutti i CdS del Collegio	Tutti i CdS Facoltà Scuola	Tutti i CdS DIP	Tutti i CdS DIP	CdS di competenza	Tutti i CdS	Tutti i CdS	
3 - Tabelle in xls con confronto analitico tra gli insegnamenti			Tutti i CdS del Collegio		Tutti i CdS DIP	Tutti i CdS DIP	CdS di competenza	Tutti i CdS	Tutti i CdS	
4 - Report di CdS (con tutti insegnamenti anonimizzati)										Tutti i CdS

Servizio da cui si accede alla documentazione	ValidBo (https://work.unimi.it/validbo/)	ValidBo (https://work.unimi.it/validbo/)	ValidBo (https://work.unimi.it/validbo/) UniRe (https://work.unimi.it/UniRe/)	UnimiBox (https://users.unimi.it/unimibox/index.php/login)	UniRe (https://work.unimi.it/UniRe/)					Pagina web del Portale (*)
Tipo di accesso	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Riservato	Pubblico

(*) da implementare per l'a.a. 2018/19

Figura 2: Schema del sistema di reporting: tipi di report e destinatari



4. La pubblicizzazione dei risultati

Uno degli obiettivi di questa Policy è di adottare a livello di Ateneo una soluzione condivisa e adeguata ai principi di trasparenza e di tutela della privacy per dare accesso pubblico ai risultati delle opinioni degli studenti.

Un apposito Report pubblico di Corso di Studio sarà destinato a tutti coloro (studenti iscritti, futuri studenti, famiglie etc.) che sono interessati a conoscere i livelli di soddisfazione espressi dagli studenti su tutti gli insegnamenti offerti da ogni CdS dell'Ateneo.

Il report farà riferimento ai giudizi espressi dagli studenti frequentanti su tutte le domande a risposta chiusa e sarà consultabile, a partire da novembre 2018, direttamente all'interno di una pagina web del portale di Ateneo.

Il report sarà articolato in due parti:

- la prima parte presenterà in forma tabellare la distribuzione di frequenza, aggregata a livello di CdS, relativa alle diverse modalità di risposta di tutte le domande, il corrispondente valore medio, ove calcolabile, e il valore medio di riferimento della Facoltà/Scuola a cui il CdS è riconducibile;
- la seconda parte presenterà per ciascuna domanda un grafico del valore medio delle risposte per tutti gli insegnamenti. Il valore medio (indicato con un simbolo nel grafico) è calcolato applicando la scala di decodifica delle modalità di risposta attualmente in vigore (Decisamente No = 2; Più No che Sì = 5, Più Sì che No = 7, Decisamente Sì = 10). Il grafico riporterà in ordine decrescente i valori medi. Quando i questionari compilati per l'insegnamento sono inferiori a cinque si utilizzerà un simbolo di colore più chiaro. Nel grafico saranno inoltre riportate due linee di riferimento poste, rispettivamente, a livello 6,5 (colorata in giallo) e a livello 5 (colorata in rosso). L'area del grafico si suddivide così in tre "zone di giudizio": più che sufficiente (valori medi sopra 6,5), critico (valori medi tra 6,5 e 5) e molto critico (valori medi inferiori a 5). Nel grafico non saranno riportati i nomi degli insegnamenti e dei docenti a cui i valori medi si riferiscono. Per le domande che non prevedono la possibilità del calcolo di un valore medio si utilizzeranno altre forme di rappresentazione della distribuzione di frequenza delle risposte fornite dagli studenti.