

# **RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI**

(AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 2 E 3 DELLA LEGGE 370/1999)

A cura del Nucleo di Valutazione della Libera Università di Bolzano

Aprile 2020

**UNIBZ**

## Sommario

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni.....	2
2) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo.....	2
3) Modalità di analisi dei risultati a livello di Corso di Studi e Ateneo.....	5
4) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di Governo di Ateneo) ..	6
5) Utilizzazione dei risultati ai fini del miglioramento e risoluzione di situazioni critiche .....	7
6) Risultati della rilevazione .....	7
7) L'andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti .....	9
8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio .....	11
9) Utilizzazione dei risultati .....	19
10) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati.....	20
11) L'opinione degli studenti laureandi.....	22

## 1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

L'Ateneo ha documentato le proprie politiche in relazione agli obiettivi della rilevazione nelle "Linee guida per la gestione della qualità a cura del Presidio di Qualità", nel documento "Politiche per la qualità della Libera Università di Bolzano", approvato dal Consiglio dell'Università con delibera n. 174 del 15/12/2017 e infine nel documento "Linee guida per la gestione della qualità presso la Libera Università di Bolzano", approvate dal Consiglio dell'Università con delibera n. 97 del 21/09/2018. In tutti i documenti è previsto che tutti i corsi di studio siano sottoposti a regolare valutazione.

Le Linee guida predisposte dal Presidio di Qualità (PQ) finalizzano la valutazione ad attività di miglioramento. Il sistema di AQ definito nelle "Politiche per la qualità di unibz" pone l'esperienza dello studente al centro del proprio operato. Nel documento si dice infatti che: *"l'ottimizzazione e la valutazione annuale dei programmi di studio avvengono in stretto coordinamento con le Commissioni didattiche paritetiche delle Facoltà, i Presidi, la Commissione per gli Studi nonché il Presidio di Qualità"*.

Anche il sito web dell'Ateneo riporta le caratteristiche del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti, reperibile al seguente link: <https://www.unibz.it/it/home/quality-assurance/students-role/>. Le politiche individuate dall'Ateneo appaiono, quindi, adeguate ai fini dell'individuazione degli obiettivi della rilevazione.

## 2) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo

La rilevazione per l'anno accademico 2018/2019 è iniziata a ottobre 2018 e si è conclusa a ottobre 2019. A partire dall'anno accademico 2013/2014 la Libera Università di Bolzano ha avviato un sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti basato su una somministrazione *online* dei questionari, che sostituisce la modalità cartacea precedentemente utilizzata.

Dall'anno accademico 2017/2018 la valutazione è stata estesa anche agli studenti di dottorato; in collaborazione con il Rettore, il PQ ha elaborato un questionario sul modello ANVUR che è stato inviato alle Facoltà e diffuso tra i rispettivi studenti in forma cartacea, per una prima fase di test. I dati raccolti per l'anno accademico 2018/2019 sono già stati elaborati dal PQ. L'Ateneo ha adottato il modello di questionario proposto da ANVUR e allegato al documento "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano" del 9 gennaio 2013. Delle 7 schede proposte da ANVUR, l'Ateneo ha utilizzato le schede 1 e 3, per gli studenti frequentanti e non frequentanti, aggiungendo due domande sulle strutture definite nelle schede 2 e 4.

I questionari 2 e 4 non sono stati adottati perché secondo la "Proposta operativa ANVUR per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013/2014 "la rilevazione delle schede 2, 4, 5, 6 e 2/bis, 4/bis, 5/bis e 6/bis sarà rinviata ai prossimi anni accademici secondo le modalità definite successivamente". ANVUR non ha più pubblicato indicazioni al riguardo. Inoltre, in relazione agli argomenti previsti per le schede 5 e 6 sono in uso i questionari Almalaurea. La Libera Università di Bolzano ha adottato, quindi, due questionari:

- per gli studenti che dichiarano di essere “frequentanti”, ovvero di aver frequentato più del 50% delle lezioni;
- per gli studenti che dichiarano di essere “non frequentanti”, ovvero di aver frequentato meno del 50% delle lezioni.

Il PQ della Libera Università di Bolzano ha deciso di adattare il questionario per gli studenti frequentanti permettendo in tal modo di rispecchiare il contesto multilingue dei corsi di studio offerti. Su suggerimento del Nucleo di Valutazione (NdV), nell'anno accademico 2014/2015, il questionario è stato ulteriormente adattato (ad esempio sono state reintrodotte domande aggiuntive sull'uso delle lingue); sempre su richiesta del NdV, dall'anno accademico 2017/2018 è stata introdotta nel questionario per gli studenti con frequenza inferiore al 50% una domanda relativa ai motivi della mancata o bassa frequenza delle lezioni. Nel questionario sono indicate sette possibili motivazioni:

1. lavoro;
2. frequenza lezioni di altri insegnamenti;
3. frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame;
4. le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati;
5. le mie competenze linguistiche non sono sufficienti per il livello richiesto dall'attività didattica;
6. la lingua usata del docente non è sufficientemente comprensibile;
7. è molto difficile seguire l'attività didattica.

L'Ateneo ha adottato anche il questionario riservato ai docenti (scheda 7/bis), la cui compilazione è volontaria. L'accesso al questionario avviene tramite la piattaforma Cockpit. Il PQ ha deciso di mantenere tale compilazione facoltativa, in attesa di adottare il nuovo questionario in conformità a quanto previsto dalle nuove Linee Guida ANVUR presentate a luglio 2019.

Anche gli studenti *outgoing* in Erasmus sono tenuti a valutare la propria esperienza presso l'università partner tramite un questionario standard preparato dall'Agenzia Europea: la compilazione del questionario è obbligatoria. Per gli studenti *outgoing* tramite accordi bilaterali con altre università e per gli studenti *free mover*, dall'anno accademico 2017/2018 sono disponibili due questionari predisposti dal Servizio Relazioni internazionali; la compilazione del primo questionario è obbligatoria; la compilazione del secondo è facoltativa.

Se nei questionari valutativi vengono rilevate delle criticità, il Servizio Relazioni internazionali ha cura di attivare i referenti Erasmus/accordi bilaterali presso le Facoltà. Considerato che l'attuale programmazione Erasmus 2014-2021 è in scadenza con conseguente termine degli accordi inter-istituzionali stipulati, i dati raccolti verranno resi disponibili come contributo alla valutazione circa gli accordi da finalizzare nuovamente o invece abbandonare nella nuova programmazione 2021-2027.

La somministrazione dei questionari per gli studenti frequentanti e non frequentanti avviene dopo lo svolgimento di 2/3 delle lezioni per semestre. La compilazione dei questionari è collegata all'iscrizione al relativo esame ed avviene nell'area riservata agli studenti sul sito web dell'Ateneo. Lo studente non può sostenere l'esame se non compila il questionario. La compilazione del questionario è quindi obbligatoria anche nel caso in cui uno studente si iscriva alla seconda o terza sessione di esame. Lo studente dichiara al momento della compilazione se è uno studente frequentante o non frequentante. In relazione alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti la Libera Università di Bolzano ha adottato le seguenti misure:

- è stata realizzata nel 2017 la possibilità di compilazione da supporto mobile. Il PQ ha incoraggiato, con avvisi e comunicazioni, gli studenti ad effettuare la rilevazione e i docenti ad organizzare la compilazione in aula in una giornata specifica;
- è attiva la modalità di rilevazione secondo cui i questionari possono essere compilati tra i 2/3 dell'insegnamento e il termine di registrazione per la prima sessione di esame. Da marzo 2018 ogni professore, tramite Power BI - Professor Dashboard, può visualizzare i dati relativi alla valutazione, distinguendo tra i due momenti in cui questa è possibile (end-of course evaluation e in-lecture evaluation) in conformità a quanto raccomandato da ANVUR nelle corrispondenti Linee Guida;
- ad ottobre del 2018, dietro suggerimento del NdV, sono state pubblicate le "Linee Guida alla rilevazione delle opinioni studenti alla didattica" al seguente link:

[https://scientificnet.sharepoint.com/sites/unibzQualityAssurance/SiteAssets/SitePages/Valutazione-della-Didattica/Rilevazione%20delle%20opinioni%20studenti\\_Linee%20guida\\_2018\\_it.pdf](https://scientificnet.sharepoint.com/sites/unibzQualityAssurance/SiteAssets/SitePages/Valutazione-della-Didattica/Rilevazione%20delle%20opinioni%20studenti_Linee%20guida_2018_it.pdf).

La Libera Università di Bolzano garantisce l'anonimato delle rilevazioni. Infatti, all'atto della compilazione della scheda, non viene registrato alcun elemento identificativo dello studente, ma solo l'avvenuta compilazione, al fine di evitare che lo studente compili più di una volta la stessa scheda.

Il PQ sta adottando ulteriori misure per proteggere il ruolo degli studenti e rafforzare l'anonimato delle rilevazioni. Su richiesta degli studenti, dalla seconda sessione d'esame dell'anno accademico 2018/2019, il docente non visualizza più il nominativo dello studente in tempo reale (nel momento, cioè, in cui si iscrive all'esame), ma solo dopo la chiusura della registrazione all'esame di tutti gli studenti iscritti per le singole sessioni. Inoltre, i risultati delle valutazioni sono visibili al docente solo dopo la registrazione dei voti di tutti gli studenti iscritti all'esame.

Si segnala che a luglio 2019 sono state presentate da ANVUR le nuove Linee Guida per la rilevazione dell'opinione degli studenti. Le nuove Linee Guida sono attualmente sottoposte a una fase di consultazione con i principali attori istituzionali di riferimento, MUR, CRUI, CONVUI, CONPAQ, CNSU, CUN, CODAU al fine di consolidarne l'impianto e gli obiettivi prima della loro adozione. La prima fase di consultazione, aperta anche alla comunità accademica, si è conclusa il 30 settembre 2019 con l'acquisizione da parte di ANVUR dei riscontri pervenuti.

Al termine dell'analisi dei riscontri e tenuto conto degli esiti della stessa, si avvierà un'ultima fase di confronto con i principali interlocutori istituzionali, MUR, CRUI, CNSU, CONVUI, CONPAQ, CUN, CODAU, Comitato Consultivo ANVUR, prima dell'approvazione delle Linee Guida definitive.

Le modifiche più rilevanti previste dalle nuove Linee Guida riguardano la riduzione del numero di schede da 7 a 2: un questionario per ogni insegnamento con esame finale (per studenti frequentanti e non frequentanti) e uno per corso di studio (per laureandi). Rispetto all'impianto previsto da AVA 2013, nell'attuale impianto vengono accorpate le precedenti Schede 1 e 3, inserendo un filtro sulla frequenza. Le precedenti Schede 2 e 4 sono state eliminate e la Scheda 7, dedicata alle opinioni dei docenti non è più prevista. Per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni dei laureati continuano a rimanere in uso i questionari Almalaurea, compilati dai laureati dopo 1, 3 e 5 anni dal conseguimento del titolo.

Nelle nuove schede i quesiti sono sostituiti da affermazioni, per le quali si richiede di esprimere un grado di accordo da "per nulla d'accordo" a "del tutto d'accordo" in una scala da 1 a 10.

Il nuovo sistema è stato presentato e discusso in Ateneo il 23.09.2019 con il Rettore, la Prorettrice alla didattica, i Presidi e il Coordinatore del PQ. In tale contesto la Commissione per gli Studi è stata incaricata di elaborare una proposta per integrare le schede con ulteriori quesiti (discussione nelle sedute del 14.10.2019, 18.11.2019, 21.01.2020).

L'intenzione è quella di partire con il nuovo sistema in una prima fase di test nella sessione ordinaria autunnale (settembre) dell'anno accademico 2019/2020, per essere a regime nell'anno accademico 2020/2021 così come previsto dalle Linee Guida ANVUR.

### **3) Modalità di analisi dei risultati a livello di Corso di Studi e Ateneo**

Come previsto nelle Linee Guida i risultati sono elaborati e discussi da parte del responsabile del Corso di Studi, dal Consiglio di Corso, dalla CPDS e dal Consiglio di Facoltà. Le Linee Guida prevedono che gli esiti di tale analisi possano confluire in attività migliorative riportate nella scheda di monitoraggio annuale e nei rapporti di riesame ciclici. Le valutazioni confluiscono nella Relazione annuale delle CPDS (31/12/di ogni anno) che analizzano al punto 1) i risultati dei questionari degli studenti relativamente ai seguenti aspetti:

- attività didattica dei docenti;
- metodi di trasmissione delle conoscenze e delle competenze;
- materiali e ausili didattici;
- laboratori;
- aule e attrezzature ai fini del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

Inoltre, al punto 2) della suddetta Relazione, si analizzano espressamente i risultati della compilazione dei questionari sulla soddisfazione degli studenti e le CPDS esprimono un giudizio sulla gestione, sull'analisi e sull'utilizzo di tali questionari. La lettura delle Relazioni mette in evidenza un miglioramento rispetto all'anno 2018 del livello di approfondimento e analisi dei risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e una maggiore integrazione con la SMA. Da quest'anno si segnala che, come suggerito dal NdV nella Relazione annuale AVA 2019, tutte le Relazioni sono state presentate e discusse a livello di Consiglio di Facoltà.

#### **4) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di Governo di Ateneo)**

I risultati della compilazione sono resi disponibili dall'Ateneo tramite la piattaforma informatica "Cockpit" e da marzo 2018 tramite la piattaforma Power BI. A partire da marzo 2019, al fine di tutelare maggiormente l'anonimato degli studenti, le valutazioni sono accessibili in Power BI subito dopo la registrazione dei voti di tutti gli studenti iscritti all'esame. Nel Cockpit, invece, i risultati sono visibili due settimane dopo la fine della sessione d'esame. Ogni docente può visualizzare nella propria area riservata sul sito web dell'Ateneo i risultati delle valutazioni dei propri insegnamenti. I risultati delle valutazioni sono visibili dai docenti soltanto se sono stati compilati almeno cinque questionari. I docenti che hanno una carica (Presidi, Direttori di Corso, Membri delle CPDS) possono visualizzare, accedendo con le proprie credenziali, i dati di tutti i docenti dei corrispondenti corsi di competenza in qualsiasi momento. Dal 2019 gli stessi dati sono visibili dallo studente della CPDS.

In un progetto congiunto con ICT, durante il 2017, è stata creata una nuova piattaforma nel Cockpit– Power BI – Student and Professor Dashboard - per studenti e docenti, su cui sono consultabili i dati statistici relativi alla valutazione.

Sia ANVUR, sia il NdV hanno fortemente raccomandato la pubblicazione dei risultati. Il PQ, in accordo con i vertici dell'Università, ha deciso di proseguire in tale direzione, nell'ottica di una maggiore trasparenza dei processi di Quality Assurance e di un maggior coinvolgimento da parte degli studenti. Da marzo 2018, i risultati della valutazione della didattica sono pubblicati nella piattaforma Cockpit (Evaluation BI) ad accesso riservato. La pubblicazione dei risultati di ogni singolo docente avviene solo ed esclusivamente dietro l'esplicito consenso dell'interessato.

Per dare o negare il proprio consenso e per accedere ai propri risultati, ogni docente riceve una mail con l'accesso al Professor Dashboard. I dati sono pubblicati in forma aggregata in percentuale e dal 2019 comprendono in un'apposita schermata anche i commenti liberi e i suggerimenti presenti nei questionari.

Ogni studente ha accesso ai risultati del proprio corso di studio tramite uno specifico Student Dashboard. Nel caso in cui il docente abbia dato l'assenso alla pubblicazione di tali dati lo studente può visualizzare i risultati della valutazione del singolo modulo/insegnamento.

Si segnala che dall'anno accademico 2018/2019 è stata avviata la migrazione dei dati della valutazione della didattica dal Cockpit a Power BI. Il progetto, coordinato in collaborazione con l'ICT, proseguirà nell'anno accademico 2019/2020. Si segnala che ad oggi i due sistemi sono ancora in uso.

La modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di Governo di Ateneo) appare adeguata.

## **5) Utilizzazione dei risultati ai fini del miglioramento e risoluzione di situazioni critiche**

I risultati della valutazione aiutano il Consiglio di Corso e l'Ateneo nel continuo miglioramento della didattica. Le valutazioni vengono esaminate in sede di riconferma dei docenti a contratto da parte delle Facoltà. Per quanto riguarda i professori di ruolo e i ricercatori, il "Regolamento sulle condizioni contrattuali ed economiche dei professori di ruolo e ricercatori" prevede all'art. 6 il cd. premio per l'attività accademica, per cui "Ai professori e ricercatori di ruolo nonché ai ricercatori con contratto a tempo determinato (RTD) può essere riconosciuto, ogni tre anni, un premio di cui all'allegato I. Il premio è assegnato sulla base dei criteri approvati dal Consiglio dell'Università (cfr. allegato II) e secondo le "Linee guida per il riconoscimento del premio per l'attività accademica" (cfr. allegato III)". Uno dei sei criteri è costituito dalla "eccellenza nella qualità della didattica" che emerge dalle valutazioni. I risultati delle valutazioni sono da considerare inoltre come uno dei criteri per la carriera interna del singolo professore.

## **6) Risultati della rilevazione**

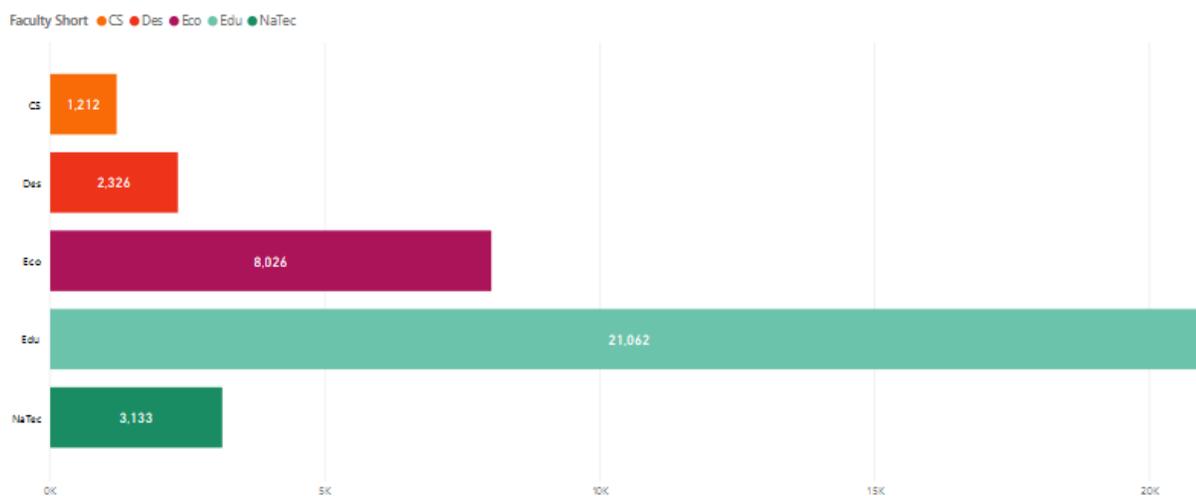
Tutti i CdS dell'Ateneo e tutti gli insegnamenti sono sottoposti ad attività di valutazione da parte degli studenti. La copertura e la valutazione degli insegnamenti è totale.

In relazione agli insegnamenti modulari le nuove Linee Guida ANVUR richiedono la compilazione di un'unica Scheda riferita all'intero insegnamento. L'Ateneo ha deciso autonomamente che a partire dall'anno accademico 2020/2021 la valutazione sarà *ad personam* e sarà quindi riferita a ciascun modulo che compone l'insegnamento integrato. La prescrizione dell'ANVUR sarà quindi rispettata, mettendo anche a disposizione dell'Ateneo informazioni con un maggiore livello di dettaglio e garantendo la possibilità di valutare i singoli moduli che compongono un insegnamento.

La compilazione del questionario è obbligatoria ed è una condizione per potersi iscrivere all'esame.

Nel Grafico 1 e Tabella 1 sono riportati i dettagli del numero di questionari compilati dagli studenti classificati in base alla Facoltà di appartenenza. Dalla Tabella 1 si evince, come per l'anno scorso, un positivo incremento nel numero di questionari raccolti ed elaborati dall'Ateneo.

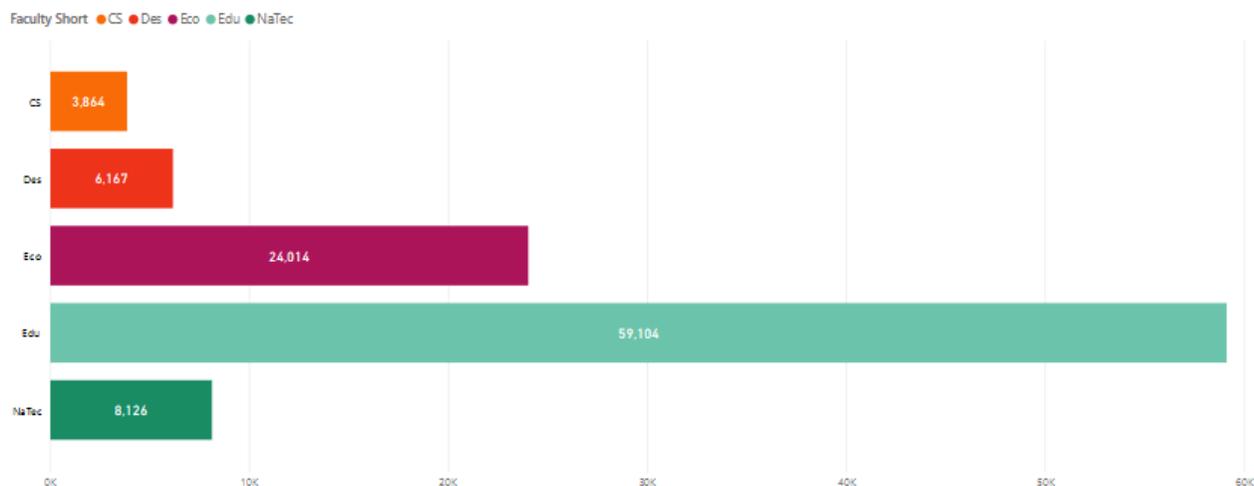
**Grafico 1** – Numero questionari suddivisi per Facoltà nell'anno accademico 2018/2019



**Tabella 1** – Numero questionari suddivisi per Facoltà negli ultimi due anni

Facoltà	a.a 2017/2018	a.a 2018/2019	%
NaTec	2.743	3.133	14,2%
Edu	20.909	21.062	0,7%
Eco	8.361	8.026	-4,0%
Des	1.982	2.326	17,4%
CS	1.387	1.212	-12,6%

**Grafico 2** – Numero questionari suddivisi per Facoltà nell'ultimo triennio

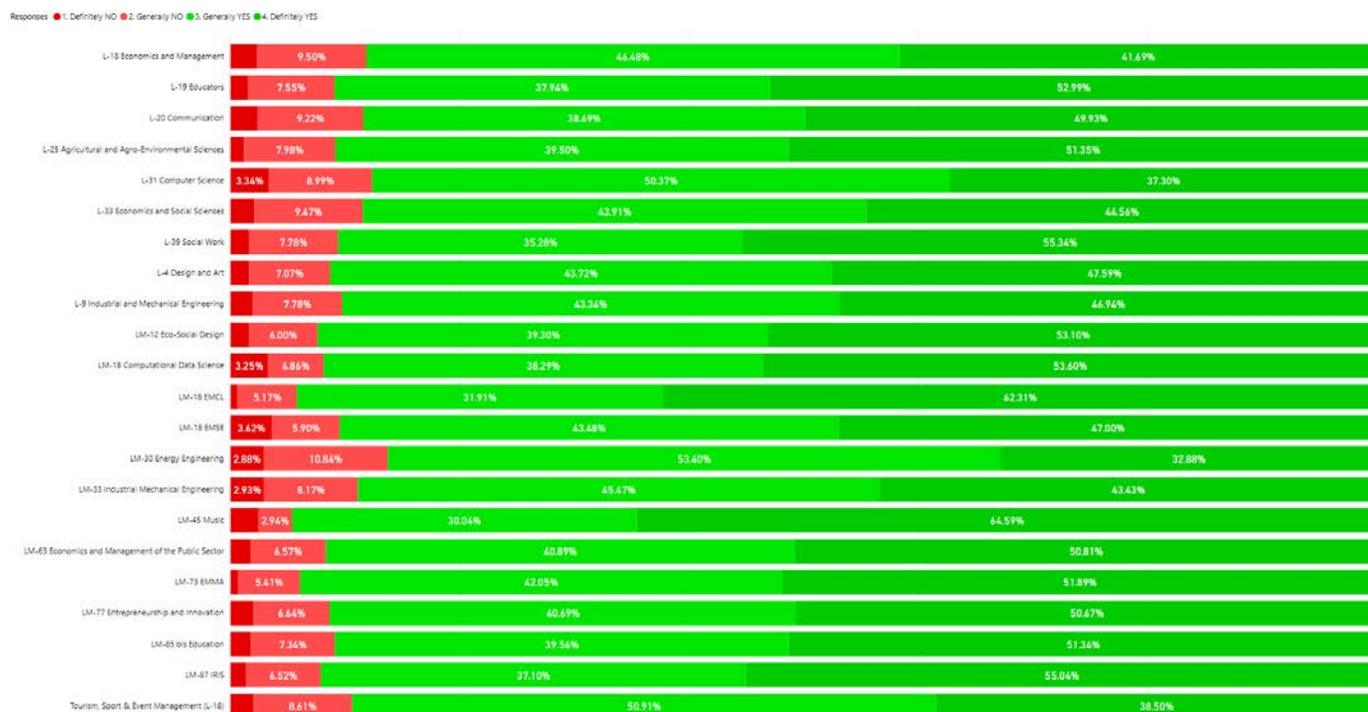


La distribuzione per numero di questionari compilati nell'ultimo triennio è mostrata nel Grafico 2, dal quale si può indirettamente evincere la distribuzione degli studenti per Facoltà e la quasi perfetta correlazione con la distribuzione dei questionari mostrata nel Grafico 1.

### 7) L'andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti

Nei Grafici 3 e 4 è riportato l'andamento del livello di soddisfazione mostrato dagli studenti per ciascun CdS. I due Grafici si riferiscono rispettivamente all'anno accademico 2017/2018 e all'anno accademico 2018/2019 e riportano i CdS che risultano dalla scheda SUA-CdS. L'andamento dei dati nel corso dei due anni accademici mostra un generale apprezzamento che non evidenzia situazioni di allarme, ma opportunità di miglioramento per quei CdS per i quali ricorrono le maggiori percentuali di livelli di insoddisfazione.

**Grafico 3 – Andamento del livello soddisfazione studenti 2017-2018**



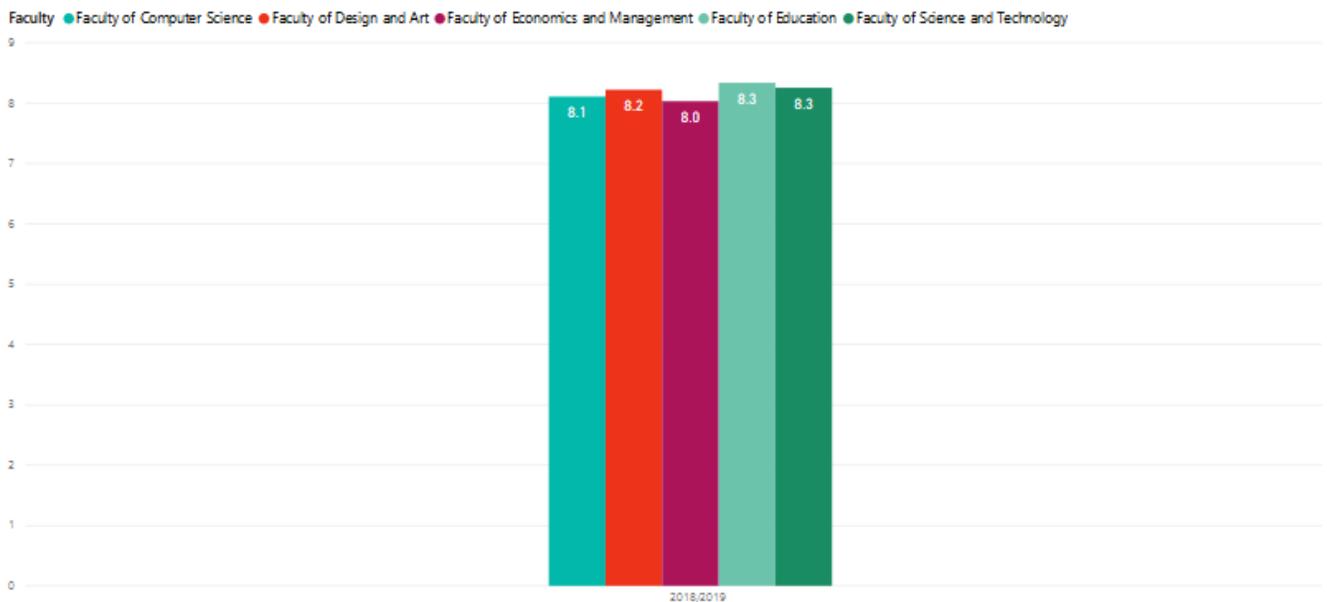
**Fonte:** dati estratti in data 07/02/2019 da Power BI.

**Grafico 4 – Andamento del livello soddisfazione studenti 2018-2019**



Fonte: dati estratti in data 07/02/2019 da Power BI.

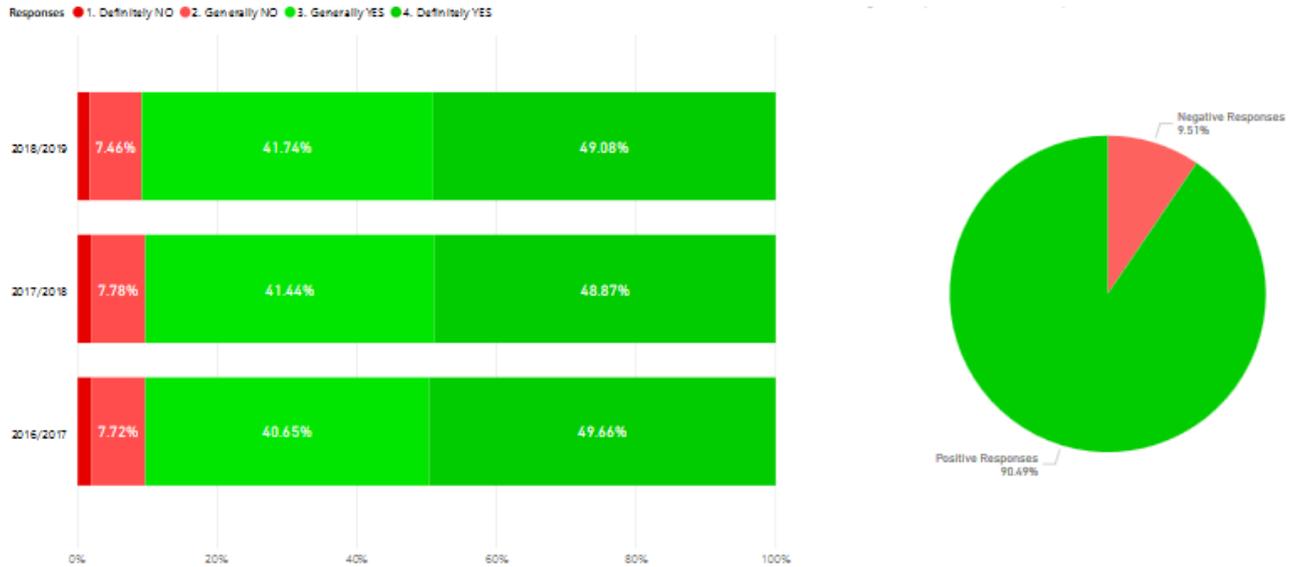
**Grafico 5 – Distribuzione voti medi per Facoltà**



La distribuzione dei voti medi per Facoltà è mostrata nel Grafico 5. Si evince una sostanziale equivalenza del livello di soddisfazione, con un livello di oscillazione nei voti medi che non evidenzia situazioni critiche.

Un'ulteriore possibilità di interpretazione dei dati generali è offerta dal Grafico 6, che mostra la tendenza degli ultimi tre anni accademici in relazione al livello generale di gradimento per tutte le attività didattiche dell'intero Ateneo.

**Grafico 6 – Livello generale gradimento**



## 8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio

L'analisi descritta al paragrafo 7 mette in evidenza un insieme di risultati complessivamente buono, come per lo scorso anno accademico. Si conferma la capacità dell'Ateneo di produrre analisi e indici sintetici.

Per quanto riguarda la valutazione a livello di Ateneo e per gruppi omogenei di CdS, il NdV ha ritenuto di elaborare in maniera complessiva i dati della valutazione ricavandone un andamento stratificato secondo la denominazione dei CdS. È stata poi effettuata un'analisi dell'andamento dei corsi relativi all'offerta formativa di ogni Facoltà.

I risultati sono riportati nell'allegato 1 sia per quanto riguarda gli studenti che dichiarano una frequenza superiore al 50% sia per quanto riguarda gli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50%.

Per ogni CdS, per il quale erano disponibili i dati della valutazione, l'analisi ha condotto alla definizione di due colonne: quella più a sinistra nel documento Excel è riferita ai risultati della pesatura numerica, quella più a destra alla somma delle percentuali di risposte considerate sfavorevoli.

L'Ateneo ha deciso di adottare una pesatura della scala *likert* usata per la rilevazione corrispondente a quanto già effettuato da altri sistemi di analisi dei dati dei questionari, secondo i seguenti criteri:

- decisamente NO: peso 2
- più NO che SÌ: peso 5
- più SI che NO: peso 7
- decisamente SÌ: peso 10

Nelle tabelle sono mostrate con intensità crescenti di colore arancione le caselle corrispondenti a medie di risposte sfavorevoli. Si osserva che la dimensione orizzontale della tabella mette in evidenza eventuali aspetti ricorrenti, che si manifestano in più CdS, mentre la dimensione verticale mette in evidenza l'eventuale presenza di criticità a livello di singolo CdS.

Nel seguente Grafico 7 i dati elaborati sono stati raggruppati per Facoltà e per tipo di attività. Nel grafico sono evidenziati i valori medi calcolati rispetto a tutti i corsi e rispetto alle domande classificate secondo tre categorie:

- **attività didattica**

1. Il docente dimostra capacità di insegnamento?
2. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
3. Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?

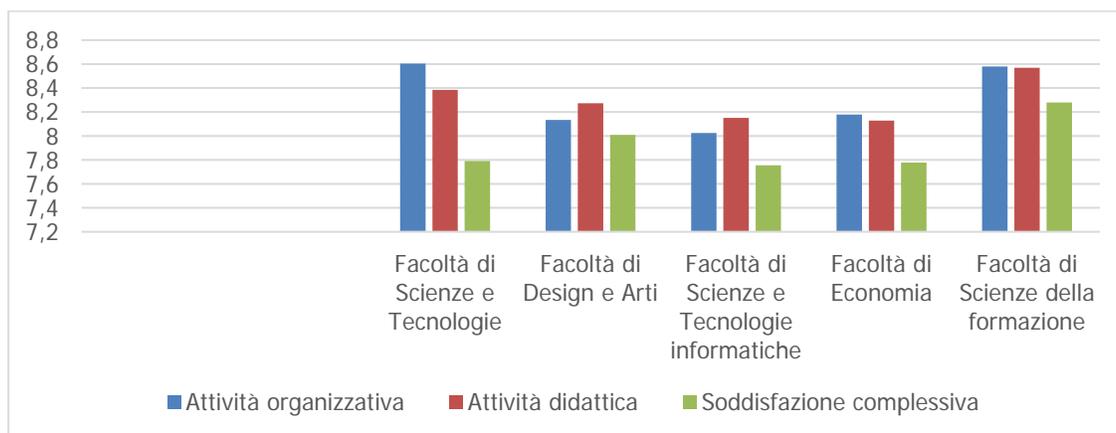
- **attività organizzativa**

4. Le aule dove si svolgono le lezioni sono risultate adeguate? (si vede, si sente, si trova posto, ...)
5. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
6. Vi è coerenza tra la "lista degli argomenti trattati" del syllabus e quanto è trattato a lezione?
7. Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?
8. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

- **soddisfazione complessiva**

9. Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?

**Grafico 7 – Dati raggruppati per Facoltà e tipo di attività**



La valutazione, per gruppi omogenei di CdS, è effettuata nel seguito.

## **Facoltà di Scienze e Tecnologie Informatiche**

Nel corso dell'anno accademico 2018/2019 sono stati compilati in totale 1.212 questionari.

In generale l'andamento dei voti assegnati dagli studenti all'offerta formativa della Facoltà è positivo (voto medio pari a 7,75). Rispetto ai valori riportati da altre Facoltà in Ateneo vi è qualche possibilità di miglioramento, in particolare per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione che risulta dagli istogrammi del Grafico 7.

Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti frequentanti, le rilevazioni del CdS L-8/L31 che da biclasse è diventato monoclasse L-31 nell'anno accademico 2017/2018 anche quest'anno presentano valori medi leggermente inferiori alle medie degli altri CdS (8,2 rispetto alla media di Ateneo dell'8,34). Si fa notare, in particolare, il voto medio pari a 6,2, relativo alla capacità del docente di migliorare le capacità linguistiche degli studenti. Il CdS in Computer Science (L-31) ha ricevuto invece voti medi in aumento rispetto a quelli dello scorso anno (8,2 di quest'anno rispetto a 7,84 dello scorso anno).

In generale, gli aspetti linguistici relativi alla capacità del docente di incrementare le conoscenze degli studenti sono quelli che sono stati valutati con votazioni più basse, confermando un dato generale dei CdS di Ateneo. La Facoltà può approfondire questi aspetti e valutare se e fino a quale livello di approfondimento vuole mettere in atto delle azioni che consentano di migliorare i propri processi formativi sulla base dei giudizi degli studenti.

Le risposte fornite dagli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni hanno prodotto risultati mediamente migliori rispetto a quelli dello scorso anno. Si fa notare, in particolare, l'evoluzione positiva del CdS Master EMSE (LM-18) che nell'anno accademico 2017/2018 aveva ricevuto valutazioni relativamente basse, passando da una valutazione media del 6,79 a 7,78 nell'anno accademico 2018/2019. Risulta opportuno verificare le motivazioni per cui al CdS in Computer Science gli studenti non frequentanti abbiano dato una valutazione media relativamente bassa (6,6) in relazione al carico di studi.

La relazione della CPDS analizza gli aspetti relativi alla compilazione dei questionari, commentando i risultati, apprezzando gli aspetti positivi e fornendo suggerimenti per il miglioramento. Nei commenti finali la CPDS riferisce (pag. 40): *"Comunque, non sempre le relazioni annuali dei singoli CdS esplicitamente menzionano e/o discutono i suggerimenti di questa commissione. Per il futuro, si suggerisce a tutti i CdS di introdurre una sezione analoga a quella riportata dalla laurea triennale ed elencare specificatamente i suggerimenti di questa Commissione e le azioni intraprese. Questo faciliterebbe una migliore interazione e collaborazione fra CdS e Commissione Paritetica".* Inoltre, nel caso del CdS in Computer Science (L-31) la CPDS commenta: *Affrontare con tempestività le criticità segnalate dai questionari degli studenti per ciascun corso, ad esempio richiedendo ad ogni docente una riflessione sui problemi emersi e sulle azioni per rimediare l'anno successivo.*

La questione sollevata, che è oggetto frequentemente di scambi di opinione anche nell'ambito delle audizioni del NdV, e il conseguente richiamo alla tempestività, richiedono di individuare dei processi condivisi e pianificati che guidino i CdS e i loro responsabili nei casi in cui vi siano criticità riferite al singolo docente. Tali attività possono essere condotte a livello di AQ di Facoltà, o meglio ancora, a livello di AQ di Ateneo.

Un suggerimento della CPDS ricorre dall'anno scorso a quest'anno:

*Come già suggerito l'anno scorso, si invita il CdS a monitorare la tempistica della compilazione dei questionari onde evitare questionari che vengono compilati da studenti che avevano frequentato in un anno diverso da quello della compilazione del questionario. Si suggerisce in particolare di sensibilizzare anche i docenti affinché rendano chiaro questo problema e sollecitino gli studenti a compilare al più presto il questionario.*

L'evidenza relativa alla mancata rimozione del problema dovrebbe suggerire di incrementare il livello di priorità nell'individuazione di una soluzione o nella presa in carico della questione.

Il giudizio sul contenuto, tono e ammontare di suggerimenti contenuti nella relazione della CPDS è molto positivo.

La relazione si conferma uno strumento utile ai CdS della Facoltà per il miglioramento delle attività didattiche.

### **Facoltà di Scienze e Tecnologie**

Nel corso dell'anno accademico 2018/2019 sono stati compilati in totale 3.133 questionari.

Per quanto riguarda le valutazioni degli studenti frequentanti, le valutazioni dei CdS di primo livello risultano molto positive (media dell'8,25), in linea con quelle dello scorso anno (media dell'8,22). In generale la didattica della Facoltà è valutata molto bene anche in relazione alle tre categorie di Grafico 7. Risultano più basse, ma in linea con lo scorso anno, le valutazioni fatte dagli studenti non frequentanti (media pari a 7,68 nell'anno accademico 2018/2019 rispetto alla media del 7,77 nell'anno precedente).

Per quanto riguarda le LM, significativo l'incremento del voto medio delle LM-30, LM-33 e LM-69 (Master IMaHS) rispetto allo scorso anno (+0,59 per la LM-30, +0,27 per la LM-33 e +0,35 per Master IMaHS).

In generale, i voti medi di Facoltà sono in linea o superiori ai voti medi di Ateneo 8,36 rispetto a una media di Ateneo dell'8,34.

Gli stessi andamenti si rilevano in modo correlato nelle risposte fornite dagli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni. Si rileva, nel caso della LM-69 (Master VEM), un voto medio relativamente basso pari a 6,78.

La relazione della CPDS riporta la sperimentazione della Facoltà in relazione all'introduzione di un nuovo questionario in aggiunta a quello esistente:

*Si apprezza l'introduzione di un nuovo questionario sperimentale di valutazione della didattica dei singoli corsi, ad integrazione di quello esistente che a giudizio della Commissione paritetica presenta dei limiti relativamente alla modalità e all'efficacia con cui sono poste alcune domande. Si apprezzano anche le nuove iniziative previste a partire dall'anno accademico 2019/2020. Si suggerisce di monitorarne i risultati nel tempo e possibilmente di condividerli anche con gli altri corsi di laurea, al fine di promuovere miglioramenti al questionario ufficiale ora impiegato.*

La CPDS fornisce numerosi suggerimenti a pag. 26 della relazione relativi alla possibilità di:

- rivedere la formulazione di alcuni quesiti al fine di migliorarne l'efficacia;
- introdurre una scadenza più ravvicinata per la compilazione dei questionari;
- introdurre quesiti relativi all'esperienza svolta durante il progetto Erasmus.

La relazione della CPDS affronta e commenta i dati relativi alla valutazione. Rimangono da chiarire i motivi per cui il suggerimento seguente sia rimasto il medesimo presente nella relazione dell'anno precedente:

*"Al fine di effettuare un'analisi più approfondita, si consiglia di verificare i questionari dei singoli corsi di insegnamento, e di valutare l'opportunità di un questionario successivo alla prova d'esame in cui si chiede allo studente se le modalità d'esame indicate siano state effettivamente rispettate".*

La Facoltà o il CdS dovrebbero intervenire per dare seguito a questa richiesta o adottando la proposta o motivando una decisione contraria.

In generale, la relazione della CPDS fornisce interessanti spunti per attività di miglioramento dell'offerta didattica complessiva della Facoltà.

### **Facoltà di Design e Arti**

Nella Facoltà di Design ed Arti sono stati compilati nell'anno accademico 2018/2019 2.326 questionari, registrando un incremento del 17,4% rispetto all'anno precedente, nel quale sono stati compilati 1.963 questionari.

In generale, l'andamento delle valutazioni è in linea con la media di Ateneo, registrando picchi di gradimento in positivo rispetto alla media nel caso del CdS Master Eco-Social Design (LM-12) nella domanda n. 20 (+0.49, *Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame*) per gli studenti frequentanti e le domande 5 (+1.15, *È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?*), nella domanda n.15 (+0.48, *Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?*) e 20 (+0.63) per i non frequentanti.

Si fanno presenti, tuttavia, anche picchi negativi nella domanda 14 (-0.41, *Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*) per studenti non frequentanti del CdS Design and Art (L-4) – curriculum Arte e, per quanto riguarda gli studenti frequentanti, nelle domande n. 6 (-0.92, *È riuscito il docente a migliorare con le sua attività didattiche le tue capacità linguistiche?*) per il CdS Master Eco-Social Design e n. 12 (-0.6, *Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*) per il CdS Design and Art – curriculum Design.

Per quanto riguarda la domanda n. 6 nello specifico si rileva il secondo valore più alto di Ateneo per quanto riguarda le risposte negative, andando a confermare un sentimento già emerso dall'analisi dei questionari dell'anno precedente; in questo caso la CDPS non esamina nel dettaglio le risposte alla domanda, ma nella sezione 4 scrive *"[...] Ci sono ancora ostacoli che non possono essere risolti solo all'interno della Facoltà. Tra queste [...] la necessità per l'università di armonizzare il regolamento linguistico d'Ateneo con gli obiettivi specifici nel campo del design della Facoltà"*, e ancora, nelle proposte al punto 3 della sezione dedicata al CdS Design and Art, *"Per quanto riguarda la lingua degli esami, dovrebbe essere discussa e attuata in seno al Consiglio di Facoltà una soluzione uniforme e definitiva"* identificando quindi problematiche diffuse legate alle caratteristiche linguistiche di unibz.

Altresì, nel caso del CdS Design and Art, la valutazione relativamente negativa nella domanda n. 14 va a confermare un trend già emerso lo scorso anno, che però non trova riscontro nella CDPS, dove, al punto A.1, si scrive *"In riferimento ai questionari di valutazione della didattica, gli studenti non hanno osservazioni particolari"*

*sul carico di studio. In media la somma dei valori "Più Sì che NO" e "Decisamente Sì", alla domanda "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati" corrisponde al 90%". Tuttavia, nelle proposte al punto 1 della sezione dedicata al CdS Master Eco-Social Design, si legge "Si consiglia al Consiglio di Corso di monitorare che il carico di studio richiesto agli studenti sia proporzionale ai crediti erogati dal corso", nonostante nel punto A.1 della medesima sezione non si evidenzia nessun problema legato al carico di studio e che il livello di soddisfazione degli studenti del Master, sia frequentanti che non frequentanti, sia più alto del livello degli studenti non frequentanti del CdS Design and Art – curriculum Art.*

In conclusione, non vi sono proposte migliorative inviate agli organi di Facoltà ma solo al Presidio di Qualità.

Si consiglia, tuttavia, di monitorare i punti che più si discostano dalla media di Ateneo come evidenziati dai dati ed eventualmente proporre soluzioni che possano riportarli in linea con il resto delle valutazioni.

### **Facoltà di Economia**

Nel corso dell'anno accademico 2018/2019 sono stati compilati in totale 8.026 questionari da parte degli studenti frequentanti e non frequentanti. Il numero totale dei questionari è in lieve diminuzione (4%) rispetto all'anno accademico 2017/2018, per il quale erano stati compilati 8.361 questionari.

In generale, si può constatare un andamento positivo delle valutazioni medie espresse dagli studenti frequentanti nell'anno accademico 2018/2019. La media espressa raggiunge una valutazione superiore a 8.

Il livello complessivo di soddisfazione degli studenti aumenta, passando dal 90,7% dello scorso anno al 92,5% dell'anno accademico 2018/2019. Per tutti i CdS si riportano valutazioni positive per quanto riguarda la corrispondenza tra la lingua usata dal docente e quella ufficiale del corso e la coerenza tra "la lista degli argomenti trattati" nel syllabo e quanto è trattato a lezione. Per il CdS Master Entrepreneurship and Innovation (LM-77) e il CdS in Tourism, Sport and Event Management (L-18) gli studenti esprimono un giudizio medio lievemente inferiore rispetto all'anno accademico precedente (8,22 rispetto a 8,34 per la LM-77 e 7,98 rispetto a 8,04 per la L-18).

Per quanto riguarda la valutazione degli studenti non frequentanti, il CdS in Economics and Social Sciences (L-33) mantiene circa la stessa valutazione media dell'anno precedente (7,46 nell'anno accademico 2018/2019 mentre nell'anno accademico precedente era del 7,50). Per il CdS Master Economics and Management of the Public Sector (LM-63), la valutazione media per l'anno accademico 2018/2019 è del 7,56, mentre nell'anno accademico precedente la valutazione media raggiungeva il 7,78.

Come già evidenziato nei precedenti due anni accademici, anche per l'anno accademico 2018/2019 si evidenzia per il CdS in Economics and Management (L-18) una valutazione negativa del 20% sulla capacità del docente di migliorare, con le proprie attività didattiche, le conoscenze linguistiche dello studente.

Gli studenti frequentanti il CdS in Economics and Social Sciences (L-33), esprimono una valutazione negativa del 20% sulla capacità del docente di migliorare, con le proprie attività didattiche, le conoscenze linguistiche dello studente. Per questo corso invece gli studenti non frequentanti esprimono una valutazione negativa (23%) sul proprio interesse rispetto agli argomenti trattati durante l'insegnamento.

Gli studenti frequentanti il CdS Master Accounting and Finance (LM-77) esprimono un giudizio negativo del 25% sulla capacità del docente di migliorare, con le proprie attività didattiche, le conoscenze linguistiche dello studente. Per lo stesso CdS, il 22% degli studenti frequentanti valuta negativamente la chiarezza delle modalità d'esame. Gli studenti non frequentanti questo CdS esprimono un giudizio negativo (24%) sulla proporzione tra il carico di studio e i crediti assegnati.

Sia gli studenti frequentanti, sia i non frequentanti il CdS Master Economics and Management of the Public Sector (LM-63) non esprimono giudizi negativi al di sopra del 20%.

Gli studenti frequentanti il CdS Master Entrepreneurship and Innovation (LM-77) esprimono qualche criticità sulla capacità del docente di migliorare, con le proprie attività didattiche, le conoscenze linguistiche dello studente con una valutazione negativa del 19%. Con la stessa percentuale gli studenti non frequentanti giudicano la non adeguatezza del materiale didattico per lo studio della materia.

Le appena citate criticità sulla capacità del docente di migliorare, con le proprie attività didattiche, le conoscenze linguistiche dello studente, sono evidenziate dagli studenti del CdS in Tourism, Sport and Event Management (L-18) con una valutazione negativa del 19%. Dalla valutazione degli studenti non frequentanti non emergono particolari criticità.

Nella relazione della CPDS si evidenzia l'acuirsi dei problemi logistici già segnalati nelle precedenti relazioni, dovuti anche all'accresciuto numero di studenti. Per mitigare queste problematiche si consiglia, da una parte, una migliore programmazione degli attuali spazi a disposizione e, dall'altra, l'acquisizione di nuovi spazi, l'ammodernamento o la sostituzione di arredi ed attrezzature. La CPDS sottolinea l'importanza del trilinguismo all'interno della Facoltà, ma vuole aprire una discussione sulle certificazioni linguistiche ed i corsi di lingua proposti dalla stessa. Vi è inoltre la necessità di riflettere sul ruolo dei corsi di lingua curricolari.

Alcuni studenti fanno notare che questi corsi possono essere poco utili in presenza di conoscenze linguistiche già buone. La CPDS raccomanda una maggiore chiarezza di informazioni circa le conseguenze di un mancato raggiungimento, alla fine del primo anno di studi, del livello B1 nella terza lingua.

Altre proposte significative non sono evidenziate nella relazione della CPDS oppure riguardano aspetti risolvibili anche con l'intervento di ICT (continuo aggiornamento della pagina web).

In generale le valutazioni espresse dagli studenti della Facoltà di Economia raggiungono un buon livello di soddisfazione, in coerenza con le valutazioni delle altre Facoltà. Si suggerisce di prestare attenzione alle valutazioni riguardanti la capacità del docente di migliorare con le sue attività didattiche le conoscenze linguistiche degli studenti.

### **Facoltà di Scienze della Formazione**

Per la Facoltà di Scienze della Formazione sono stati compilati nell'anno accademico 2018/2019 complessivamente 21.062 questionari.

La valutazione, per gruppi omogenei di CdS a livello di Ateneo mette in evidenza i valori più alti in assoluto per quanto riguarda la didattica (voto medio pari a 8,56) e la soddisfazione complessiva da parte degli studenti (voto

medio pari a 8,27). Nonostante il numero di studenti più alto di tutte le Facoltà dell'Ateneo anche la valutazione delle attività organizzative risulta sopra la media (voto medio pari a 8,57).

I questionari compilati dagli studenti dei CdS Communication (L-20), Social Work (L-39), Educators (L-19), Master Education German, Ladin and Italian section (LM-85 bis), Master Iris (LM-87), Master Music (LM-45), e Antropolod presentano, come già negli anni precedenti, valori in linea o superiori a quelli degli altri CdS dell'Ateneo (la valutazione media di Facoltà è pari a 8,57 rispetto alla media di Ateneo che è pari a 8,34).

In generale si registra un andamento positivo della valutazione media espressa dagli studenti per l'anno accademico 2018/2019 anche rispetto all'anno accademico precedente.

Nel Master Antropolod le valutazioni sotto la media di Ateneo riguardano la proporzione tra il carico di studio dell'insegnamento e i crediti assegnati (7,61 rispetto a una media del 7,81) e l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame (7,79 rispetto a una media del 7,81). Per il resto le valutazioni sono in linea o migliori di quelle degli altri CdS.

Nel CdS Communication (L-20) le valutazioni leggermente inferiori alla media di Ateneo riguardano la capacità del docente di migliorare con le proprie attività didattiche le conoscenze linguistiche degli studenti, quando la lingua di insegnamento non corrisponde a quella della scuola superiore frequentata dallo studente (7,34 rispetto a 7,61).

Nel CdS Educators (L-19) le valutazioni inferiori alla media di Ateneo riguardano la capacità del docente di migliorare con le proprie attività didattiche le conoscenze linguistiche degli studenti nelle lingue diverse da quella della scuola superiore che questi hanno frequentato (7,2 rispetto a 7,61), per il resto le valutazioni sono in linea o migliori di quelle degli altri CdS.

La sezione tedesca del CdS Master Education (LM-85 bis) riporta valutazioni leggermente più negative rispetto agli altri CdS per quanto riguarda la capacità dei docenti di stimolare l'interesse verso la disciplina (8,15 rispetto a una media dell'8,25) e la coerenza tra la "lista degli argomenti trattati" nel sillabo e quanto trattato a lezione (8,34 rispetto a 8,62).

Nel CdS Master Education (LM-85 bis), sezione italiana le valutazioni sono in linea con quelle medie di Ateneo (8,37 rispetto alla media di Ateneo dell'8,34), confermando anche lo stesso andamento dei valori medi dello scorso anno (8,37 rispetto all'8,44 dello scorso anno).

Nel CdS Master Education (LM-85 bis), sezione ladina, le valutazioni di poco inferiori alla media di Ateneo riguardano l'utilità delle attività didattiche integrative all'apprendimento della materia (8,17 rispetto alla media di Ateneo dell'8,36) e la coerenza tra la "lista degli argomenti trattati" nel sillabo e quanto trattato a lezione (8,54 rispetto alla media di Ateneo dell'8,62).

Tutte le voci riferite al CdS Master Iris (LM-87) presentano valori medi in linea o decisamente superiori (8,81) a quelli della media degli altri CdS dell'Ateneo (8,34). Da rilevare, perché particolarmente positivi i valori attribuiti alla corrispondenza tra la lingua usata dal docente e quella ufficiale del corso (9,51) e alla disponibilità al dialogo dei docenti (9,24).

Nel CdS Master Music (LM-45) gli studenti esprimono una valutazione positiva e decisamente superiore alle medie di Ateneo per tutte le voci considerate, con un valore medio del corso di 9,64.

Nel CdS Social Work (L-39) le valutazioni inferiori alla media di Ateneo riguardano la capacità del docente di migliorare con le proprie attività didattiche le conoscenze linguistiche degli studenti nelle lingue diverse da quella della scuola superiore che questi hanno frequentato (7,18 rispetto alla media di Ateneo del 7,61). Per il resto le valutazioni sono in linea o migliori di quelle degli altri CdS (la valutazione media del corso è pari a 8,37 ed è in linea con la media di Ateneo, 8,34).

Dalla Relazione della CPDS risulta che la situazione della didattica nella Facoltà di Scienze della Formazione, come già negli anni precedenti, sia sostanzialmente buona, con indicatori percentuali di soddisfazione da parte degli studenti e dei laureati molto alte, con pochissime isolate criticità. Tali criticità sono riferite prevalentemente ai materiali didattici, alle modalità d'esame e alla lingua usata dai docenti. Questi casi sono stati affrontati e ove possibile risolti dai rispettivi CdS.

Un aspetto di potenziale criticità riguarda le aule e le dotazioni delle stesse: le segnalazioni di casi in cui le strutture sono "in affanno" sono aumentate rispetto allo scorso anno.

## 9) Utilizzazione dei risultati

I risultati dell'analisi dei dati della valutazione sono messi a disposizione dei Direttori dei corsi, dei Presidi, della CPDS e dei singoli docenti tramite la rete interna, il sistema informativo Cockpit e il sistema Power BI. I commenti liberi e i suggerimenti forniti dagli studenti si possono visualizzare in Cockpit e dall'anno accademico 2018/2019 anche in Power BI dove è stata implementata un'apposita schermata.

Le eventuali azioni correttive sono affidate ai Presidi e ai Direttori di corso, che devono recepire le criticità, i suggerimenti segnalati e attivarsi per elaborare proposte di miglioramento. Il PQ assicura il continuo miglioramento del sistema.

Le CPDS effettuano un'analisi dei risultati della valutazione avvalendosi del *template* predisposto dal PQ a tale proposito. Da tali Relazioni si possono trarre spunti per il miglioramento della gestione del processo di raccolta delle opinioni degli studenti.

L'analisi delle Relazioni CPDS del 2019 consente di evincere una serie di problemi comuni ai CdS, sui quali si invita l'Ateneo a riflettere:

- monitorare l'adeguatezza delle infrastrutture (aule didattiche, locali e aule informatiche) e la loro fruizione richiedendo una maggiore attenzione da parte del management di Ateneo per fare fronte al numero crescente di studenti;
- controllare la qualità delle procedure di esame, attraverso un sistema di "peer review" interno, istituendo il ruolo del *second assessor* per ciascun corso o adottando un questionario successivo alla prova d'esame in cui si chiede allo studente se le modalità d'esame indicate siano state effettivamente rispettate;
- monitorare con attenzione la qualità dei seminari;
- monitorare con attenzione l'adeguatezza e qualità del materiale didattico;

- considerare l'opportunità di pubblicare sul sito web tutti i sillabi con congruo anticipo rispetto all'inizio delle lezioni ed estendere le informazioni offerte dal sito web nella parte che descrive i corsi;
- in relazione ai corsi di lingua curricolari, considerare la necessità, rilevata presso la Facoltà di Economia, di riflettere sul loro ruolo. Infatti, molti studenti, soprattutto delle lauree magistrali, fanno notare come questi corsi possano risultare poco utili in presenza di competenze linguistiche già buone;
- considerare l'opportunità, rilevata presso la Facoltà di Scienze e Tecnologie di limitare il numero di corsi impartiti in lingua italiana e tedesca durante il primo anno di corso, possibilmente riservando l'uso della lingua inglese alla maggior parte dei corsi obbligatori in modo da consentirne un ottimale livello di comprensione da parte di tutti gli studenti;
- considerare l'opportunità di informare maggiormente gli studenti del valore e della responsabilità conseguente alla valutazione delle attività didattiche.

Con riferimento al processo di analisi dei risultati della rilevazione e al coordinamento tra i diversi organi coinvolti in questo processo:

- considerare l'opportunità di modificare in futuro le scadenze per la consegna della relazione della CPDS e della SMA, anticipando quest'ultima per consentire alla CPDS di disporre di un'analisi aggiornata delle azioni correttive intraprese e ai CdS di reagire con più tempestività alle eventuali criticità sollevate;
- come segnalato dalla CEV nell'audizione del 10 aprile 2019 del CdS in Scienze della Formazione primaria, LM-85 bis, si raccomanda al CdS di redigere sempre i verbali delle proprie riunioni e di trasmettere gli estratti di tali verbali alla CPDS perché possa monitorare le azioni intraprese e la presa in carico delle criticità sollevate;
- considerare l'opportunità di informare gli studenti in merito alle azioni correttive che vengono intraprese dai CdS a seguito della presa in carico delle criticità da loro segnalate.

I suggerimenti forniti dalle CPDS nelle relazioni dello scorso anno sulla valutazione della didattica sono stati presi in carico dall'Ateneo e dalle Facoltà.

Il PQ rende noto che alcuni CdS, in particolare per alcune Facoltà, basano l'assegnazione di *teaching assistant* anche sull'esito delle valutazioni della didattica effettuate dagli studenti.

Le valutazioni sono esaminate in sede di riconferma dei docenti a contratto e in caso di esito negativo pregiudicano la riconferma del docente.

#### **10) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

Si conferma che l'Ateneo gestisce in modo conforme ai requisiti ANVUR un sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti. Il sistema è stato adattato alle specificità della Libera Università di Bolzano che è anche orientata al trasferimento di competenze linguistiche oltre che di tipo disciplinare.

I suggerimenti prodotti dal NdV nella relazione dello scorso anno sono stati in larga parte recepiti dall'Ateneo tramite l'attività del PQ:

- tutte le questioni legate alla gestione del processo di raccolta delle opinioni degli studenti sono state prese in carico dal PQ ma sono ancora in una fase di elaborazione, in collaborazione con ICT; la loro implementazione è rinviata all'adozione del nuovo questionario;
- dal 2016, il PQ conduce, attraverso vari canali di comunicazione, una campagna di sensibilizzazione annuale per informare studenti e docenti sull'importanza della valutazione della didattica.

Nell'anno accademico 2018/2019 queste misure sono proseguite con la pubblicazione dei risultati e l'aggiornamento della pagina FAQ per gli studenti in Cockpit/Info.

La documentazione completa per gli utenti (docenti e studenti) è disponibile sulla nuova pagina di informazione QA:

<https://scientificnet.sharepoint.com/sites/unibzQualityAssurance/SitePages/Valutazione-della-Didattica.aspx>;

- su suggerimento del NdV, dallo scorso anno il PQ ha esortato i Direttori di corso a istruire la presentazione e la discussione della relazione annuale della CPDS in un apposito punto all'ordine del giorno del Consiglio di Facoltà.

Sono state discusse a livello di Consiglio di Facoltà le relazioni della Facoltà di Economia (15.11.2019), quella delle Facoltà di Scienze e Tecnologie Informatiche (14.11.2019), della Facoltà di Design e Arti (16.12.2019), della Facoltà di Scienze della Formazione (13.12.2019) e della Facoltà di Scienze e Tecnologie del 12.12.2019.

I Direttori dei CdS includono, nella maggior parte dei casi, quanto emerso dall'opinione degli studenti nella SMA. Al fine di facilitare l'interazione tra CdS e CPDS, si segnala che, su suggerimento del PQ, alcuni CdS hanno introdotto nella SMA 2019 una sezione particolare dedicata specificatamente all'analisi della Relazione della CPDS (e in un caso anche all'analisi delle criticità segnalate dal NdV nel corso dell'audit del CdS in Management del Turismo, dello Sport e degli eventi) dove si citano i commenti di questa Commissione e le azioni intraprese. Altri CdS hanno comunque ampliato, rispetto agli anni precedenti, lo spazio dedicato all'analisi delle relazioni della CPDS nella SMA (come, ad esempio, la Facoltà di Economia). Nel corso degli audit svolti a partire dal 2016, il NdV ha verificato che i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti sono ormai strumenti consolidati nelle analisi effettuate dai vari organi coinvolti nel processo di AQ, anche se a diverso livello di approfondimento (soprattutto nelle SMA).

Il NdV ha analizzato, con i diversi soggetti, l'interesse e la consapevolezza degli studenti nella compilazione dei questionari, l'esistenza di diverse esperienze di rilevazioni aggiuntive attuate da alcune strutture legate, per esempio, ad esigenze informative ulteriori rispetto agli ambiti rilevati o alla tempestività dei risultati.

Si segnala a questo proposito, l'introduzione di un nuovo questionario sperimentale nell'ambito della L-9 Ingegneria industriale meccanica ad integrazione di quello esistente che a giudizio della CPDS presenta dei limiti relativamente alle modalità e all'efficacia con cui sono poste alcune domande.

La CPDS della Facoltà di Scienze e tecnologie propone quanto segue: *“... Si suggerisce una revisione dei questionari attualmente impiegati, che a giudizio della Commissione didattica paritetica presentano dei limiti relativamente alla modalità e all'efficacia con cui sono posti alcuni quesiti. A titolo di esempio la domanda che chiede se il docente sia stato in grado di migliorare le conoscenze linguistiche dello studente trova spesso risposte incongruenti e anche docenti di madrelingua hanno a volte risposte negative. Inoltre, le domande sulla soddisfazione complessiva del corso e i risultati di apprendimento non sempre consentono di distinguere l'apporto del docente principale da quello degli eventuali assistenti/esercitatori. Ciò rende in alcuni casi non immediata l'individuazione di eventuali misure correttive e pone dei limiti al loro possibile impiego nella valutazione della qualità dell'attività didattica dei singoli docenti.”*

In sintesi, il NdV ritiene che l'Ateneo e il PQ abbiano ben gestito il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti. Il sistema di AQ messo in atto è in grado di recepire i suggerimenti che provengono dai vari organi e di valutarne l'opportunità di adozione.

Il NdV suggerisce comunque:

1. al PQ, alle CPDS e ai CdS di proseguire nell'azione di diffusione della conoscenza da parte degli studenti del processo di AQ promuovendo iniziative per rendere consapevoli gli studenti dell'importanza della compilazione dei questionari e, successivamente delle azioni intraprese a partire dalle analisi;
2. agli attori del sistema di AQ di rendere sistematico il processo con il quale si dà evidenza, anche formale, della presa in carico di tutte le attività di miglioramento e delle azioni correttive suggerite dai vari organi che concorrono al sistema di AQ;
3. a tutti gli attori del sistema di AQ di attivarsi affinché l'eventuale perdurare di situazioni relative a prestazioni sistematicamente sotto i valori medi siano oggetto di un crescente livello di attenzione finalizzato alla rimozione delle cause di tali problemi.

Il NdV raccomanda, inoltre, di monitorare nel 2° semestre dell'anno accademico 2019/2020 l'erogazione della didattica a distanza in modalità sincrona e asincrona e lo svolgimento dei laboratori didattici obbligatori in telepresenza.

## **11) L'opinione degli studenti laureandi**

L'Ateneo aderisce al consorzio Almalaurea che realizza l'indagine sul livello di soddisfazione dei laureandi. Agli studenti che si prenotano per la laurea è richiesta la compilazione di un questionario sul generale gradimento dei servizi offerti dall'Università.

Al momento della stesura di questa Relazione non sono stati ancora pubblicati i dati relativi all'annualità 2019.

I principali risultati sono riportati suddivisi per Facoltà nelle Tabelle 2 e 3, riferite agli anni solari 2017 e 2018.

A livello di Ateneo (colonna unibz) è evidente un generale apprezzamento. Infatti, il dato relativo al totale dei giudizi positivi relativi alla domanda "si iscriverebbe di nuovo all'Università?" risulta leggermente superiore al dato medio nazionale (79,3%).

Rispetto alle valutazioni date dagli studenti lo scorso anno, si registra un incremento di 9,2 punti alla domanda "Si iscriverebbe di nuovo all'Università" e un incremento di 2,1 punti rispetto alla domanda "Sono completamente soddisfatto del corso di laurea".

**Tabella 2 - Giudizio esperienza universitaria – Almalaurea 2017**

<b>7. Giudizi sull'esperienza universitaria</b>	<b>unibz</b>	<b>DES</b>	<b>ECO</b>	<b>EDU</b>	<b>NaTec</b>	<b>CS</b>
<i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i>						
Decisamente sì	32,1	42,5	36,9	18	35,8	66,7
Più sì che no	53,6	50	53,8	56,9	58,5	30,6
<b>totale giudizi positivi</b>	<b>85,7</b>	<b>92,5</b>	<b>90,7</b>	<b>74,9</b>	<b>94,3</b>	<b>97,3</b>
<i>Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)</i>						
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	66	65	70,3	55,9	73,6	86,1
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,3	2,5	6,4	2,8	5,7	-
<b>totale giudizi positivi</b>	<b>70,3</b>	<b>67,5</b>	<b>76,7</b>	<b>58,7</b>	<b>79,3</b>	<b>86,1</b>

**Tabella 3– Giudizio esperienza universitaria – Almalaurea 2018**

<b>7. Giudizi sull'esperienza universitaria</b>	<b>unibz</b>	<b>DES</b>	<b>ECO</b>	<b>EDU</b>	<b>NaTec</b>	<b>CS</b>
<i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i>						
Decisamente sì	32,5	20,6	39,1	20,3	44,1	56,4
Più sì che no	55,3	54	53,4	61,3	52,5	41
<b>totale giudizi positivi</b>	<b>87,8</b>	<b>74,6</b>	<b>92,5</b>	<b>81,6</b>	<b>96,6</b>	<b>97,4</b>
<i>Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)</i>						
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	73	57,1	75,8	69,4	84,7	82,1
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	6,5	6,3	9,3	4,1	-	10,3
<b>totale giudizi positivi</b>	<b>79,5</b>	<b>63,4</b>	<b>85,1</b>	<b>73,5</b>	<b>84,7</b>	<b>92,4</b>

Per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione vi sono differenze apprezzabili fra le varie Facoltà: si va da un minimo di giudizi positivi del 74,6% riferito alla Facoltà di Design e Arti a un massimo del 97,4% per la Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche. Si segnala una flessione importante pari a 21,9 punti nel grado di soddisfazione della Facoltà di Design e Arti, che richiede un'indagine più approfondita da parte dell'Ateneo che includa anche una verifica sulla validità del dato.

A proposito della domanda sull'iscrizione all'Università, questa percentuale va da un minimo del 63,4% della Facoltà di Design e Arti a un massimo del 92,4% della Facoltà di Scienze e Tecnologie Informatiche.

In relazione alla questione relativa al gradimento dei laureati della Facoltà di Scienze della Formazione, si segnala quanto riportato nella SMA 2019 del CdS in Scienze della Comunicazione e Cultura, L-20.

*L'indicatore iC18 risulta ancora inferiore alle medie di riferimento, attestandosi per il 2018 ad un valore attorno al 40% rispetto a riferimenti del 65%. Tale valutazione si discosta molto rispetto alle attese. Perciò, nel periodo da fine ottobre a metà novembre 2019, il Consiglio del CdS ha preparato un questionario e lo ha spedito sia a tutti gli studenti già laureati, sia agli studenti al terzo anno di studi dell'attuale CdS. I risultati, presentati e discussi in un report allegato al Consiglio di CdS di fine novembre 2019, riportano un valore medio di 5,5 (su scala graduata da 1 a 7 punti) per gli studenti già laureati. La differenza consiste nella tipologia di domanda: infatti, è stato chiesto "If you were back in the time you were choosing the study program, would you choose KoKu again?". Considerando la provenienza internazionale degli studenti del CdS, alla luce dei risultati discordati, è probabile che la domanda in Almalaurea non sia stata compresa (infatti, nella nostra formulazione si è esplicitato il riferimento temporale a cui fa riferimento la domanda) e, quindi, il dato riportato dall'indicatore iC18 non rifletta realmente le valutazioni degli studenti.*

## **Allegati**

Allegato 1: Tabella riassuntiva delle valutazioni medie degli studenti che dichiarano una frequenza superiore e inferiore al 50% delle lezioni.