

RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI

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

A cura del Nucleo di Valutazione della Libera Università di Bolzano

Aprile 2021

UNIBZ

Sommario

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni	2
2) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo.....	2
3) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo per l'anno accademico 2019/2020 a seguito dell'emergenza Covid-19	5
4) Altre iniziative	6
5) Modalità di analisi dei risultati a livello di corso di studi e Ateneo.....	7
6) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di governo di Ateneo)...	8
7) Utilizzazione dei risultati ai fini del miglioramento e risoluzione di situazioni critiche	9
8) Risultati della rilevazione	9
9) L'andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti	11
10) L'analisi di dettaglio dei corsi di studio	13
11) Utilizzazione dei risultati	18
12) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati	22
13) L'opinione degli studenti laureandi	26

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

L'Ateneo ha documentato le proprie politiche in relazione agli obiettivi della rilevazione 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 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.

Tali documenti finalizzano la valutazione ad attività di miglioramento. Il sistema di AQ definito nelle "Politiche per la qualità della Libera Università di Bolzano" 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 2019/2020 è iniziata a ottobre 2019 e si è conclusa a ottobre 2020. 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 2019/2020 sono già stati elaborati dal PQ e trasmessi ai coordinatori dei corsi. 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 e ad oggi non ancora pubblicate.

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 l'anno accademico 2019/2020, prorogato ai fini dell'utilizzo del finanziamento dall'Agenzia Nazionale Erasmus fino al 30.09.2021 a causa dell'emergenza Covid-19, anche la chiusura dei questionari potrà avvenire entro questa data. 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 vengano 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 sono stati resi disponibili, ove rilevanti, 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/SitePages/Valutazione-della-Didattica.aspx>

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 ha adottato 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 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 sono 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.

Nel corso dell'anno 2020 sono stati organizzati diversi incontri con ICT e le Segreterie di Facoltà per analizzare le nuove esigenze tecniche dell'ANVUR sulla base delle particolarità specifiche delle Facoltà e sono state successivamente sviluppate soluzioni.

Gran parte dell'implementazione tecnica, che comprende l'elaborazione e rappresentazione dei dati per la valutazione statistica in Power BI, si è conclusa a settembre 2020 con il supporto di ICT.

È stato richiesto alla Commissione per gli studi di implementare le domande aggiuntive da parte dell'Ateneo. Il questionario è stato tradotto in tedesco e inglese.

Si attendono indicazioni dell'ANVUR per avviare il nuovo processo di rilevazione, al momento in stand-by.

3) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo per l'anno accademico 2019/2020 a seguito dell'emergenza Covid-19

A causa dell'emergenza Covid-19, tutti gli insegnamenti del secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 sono stati erogati in modalità online tramite la piattaforma Microsoft Teams, permettendo così agli studenti di procedere con gli studi e non rallentare le loro carriere.

L'Ateneo ha deciso di non introdurre un questionario aggiuntivo e di mantenere quello in uso, richiedendo agli studenti (con comunicazione del PQ del 30.04.2020) di utilizzare lo spazio riservato ai commenti (diventato obbligatorio) per fornire informazioni utili riguardo all'esperienza fatta (ad esempio: l'utilizzo di Microsoft Teams, la didattica online in generale, il dialogo con i docenti e la loro disponibilità, l'utilizzo di strumenti integrativi per migliorare l'apprendimento e il ragionamento) e di non prendere in considerazione le seguenti domande relative alla valutazione delle infrastrutture:

- le aule dove si svolgono le lezioni sono risultate adeguate? (si vede, si sente, si trova posto,...)
- i locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono risultati adeguati?

L'analisi semantica dei commenti del secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 è conclusa e attualmente sono in corso di analisi i dati del primo semestre dell'anno accademico 2020/2021.

4) Altre iniziative

A settembre 2020 la Commissione Didattica della CRUI e il Coordinamento Nazionale Presidi di Assicurazione Qualità hanno avviato una rilevazione per comprendere le modalità con cui gli Atenei hanno ascoltato l'opinione degli studenti rispetto alle caratteristiche assunte dalla didattica nel periodo emergenziale.

A tale scopo è stato predisposto un questionario sulle attività di monitoraggio della didattica online. In collaborazione con la Prorettrice alla Didattica e l'Ufficio didattico, il PQ ha partecipato all'indagine e ha trasmesso il questionario alla CRUI entro la scadenza stabilita del 15 settembre.

Il 14.12.2020 l'ANVUR ha avviato una rilevazione sui servizi di didattica a distanza erogati dalle università; in una prima comunicazione inviata ai Rettori, il Presidente dell'ANVUR ha illustrato le finalità dell'iniziativa, un'indagine delle esperienze didattiche fatte dai docenti negli Atenei italiani nel corso dell'emergenza sanitaria da Covid-19, promossa dall'Agenzia e sviluppata in collaborazione con l'ENQA (European Association for Quality Assurance in Higher Education).

L'ANVUR ha predisposto due questionari, uno rivolto alla Governance (Rettore/Direttore) e uno rivolto ai docenti e il 16.12.2020 ha inviato a tutti i NdV una comunicazione con preghiera di massima diffusione dell'iniziativa tra i colleghi.

Il Rettore ha delegato il Prorettore alla Didattica alla compilazione del questionario rivolto alla Governance che è stato trasmesso all'ANVUR entro la scadenza prevista dell'08.02.2021.

Il 22.12.2020 il Rettorato, di concerto con il PQ, ha inviato una comunicazione a tutti i docenti esortandoli a partecipare all'iniziativa, sottolineando l'importanza di raccogliere i dati relativi alle esperienze fatte nel corso dell'anno per agevolare l'adeguamento delle modalità di insegnamento e di erogazione dei servizi agli studenti e indirizzare le decisioni future.

Il questionario, accessibile al link <https://progettianvur.cineca.it/anvur/>, era disponibile solo in italiano; il PQ ha tradotto il questionario in inglese e predisposto delle Linee Guida "How to create an account for international lecturers" per supportare i docenti internazionali nella creazione dell'account necessario per accedere alla piattaforma e compilare il questionario.

Al momento non sono stati restituiti i risultati di tali indagini.

5) 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*.

*Tali valutazioni hanno riguardato solo il primo semestre dell'anno accademico 2019/2020 in conseguenza all'erogazione online della didattica del secondo semestre dovuta all'emergenza Covid-19.

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 costante miglioramento rispetto all'anno 2019 del livello di approfondimento e analisi dei risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e una sempre maggiore integrazione con la SMA.

Come suggerito dal NdV nella Relazione annuale AVA 2020 e anche in considerazione della situazione di emergenza conseguente alla pandemia da Covid-19, con comunicazione del 23.07.2020, il PQ ha ritenuto di anticipare l'invio della documentazione e di conseguenza la scadenza della Relazione al 28.10.2020 così da permettere a tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ di collaborare e interagire avendo a disposizione tutto il tempo necessario. Il PQ ha, inoltre, richiesto ai membri delle CPDS di interagire già nella prima fase di preparazione con i Direttori di corso tramite incontri e scambio delle rispettive bozze di relazioni.

Si dà, inoltre, atto che, anche su suggerimento del NdV, il PQ ha rielaborato il *template* della SMA secondo un formato comune, con campi omogenei di cui uno dedicato ai "Suggerimenti della CPDS e del loro riscontro all'interno del CdS".

6) 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 disponibili in Power BI dopo poche ore dalla registrazione online del voto e della chiusura della sessione d'esame in AIS, mentre in Cockpit due settimane dopo la chiusura ufficiale della sessione di esame in corso.

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 è stato implementato ma non ancora concluso, essendo collegato all'adozione del nuovo questionario ANVUR.

Si segnala che ad oggi i due sistemi sono ancora in uso.

Il NdV suggerisce di porre attenzione affinché la prevista migrazione verso il sistema gestito tramite Power BI sia effettuata in modo da garantire la continuità nel processo di gestione dei dati e l'integrità del patrimonio informativo.

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

7) 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 sono 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.

8) 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'adozione del nuovo sistema 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.

Si attendono indicazioni dall'ANVUR per avviare il nuovo processo.

I dati che seguono sono stati estratti da Power BI in data 03.03.2021.

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 2019/2020

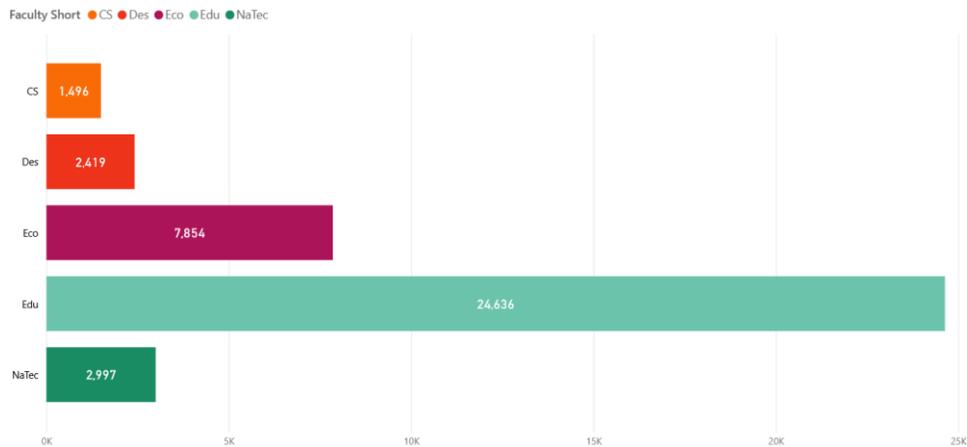
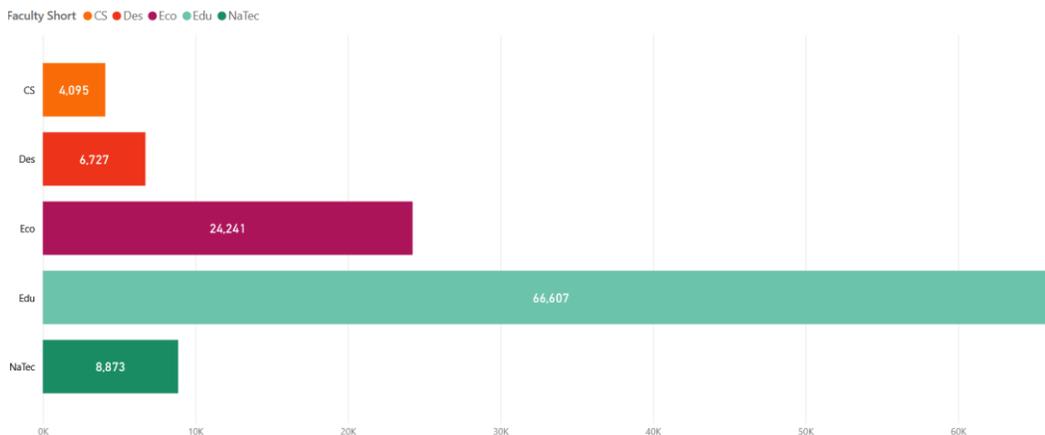


Tabella 1 – Numero questionari suddivisi per Facoltà negli ultimi due anni

Facoltà	a.a. 2018/2019	a.a. 2019/2020	%
NaTec	3.133	2.997	-4.3%
Edu	21.062	24.636	17.0%
Eco	8.026	7.854	-2.1%
Des	2.326	2.419	4.0%
CS	1.212	1.496	23.4%
Totale	35.759	39.402	

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.

9) 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 2018/2019 e all'anno accademico 2019/2020 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 2018/2019

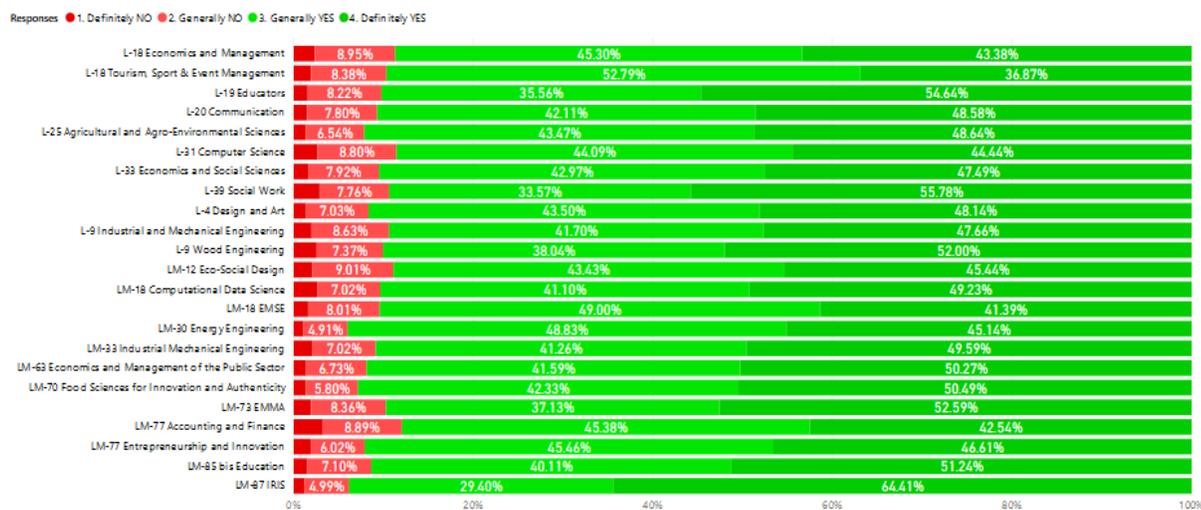


Grafico 4 – Andamento del livello soddisfazione studenti 2019/2020 nelle LT e LM

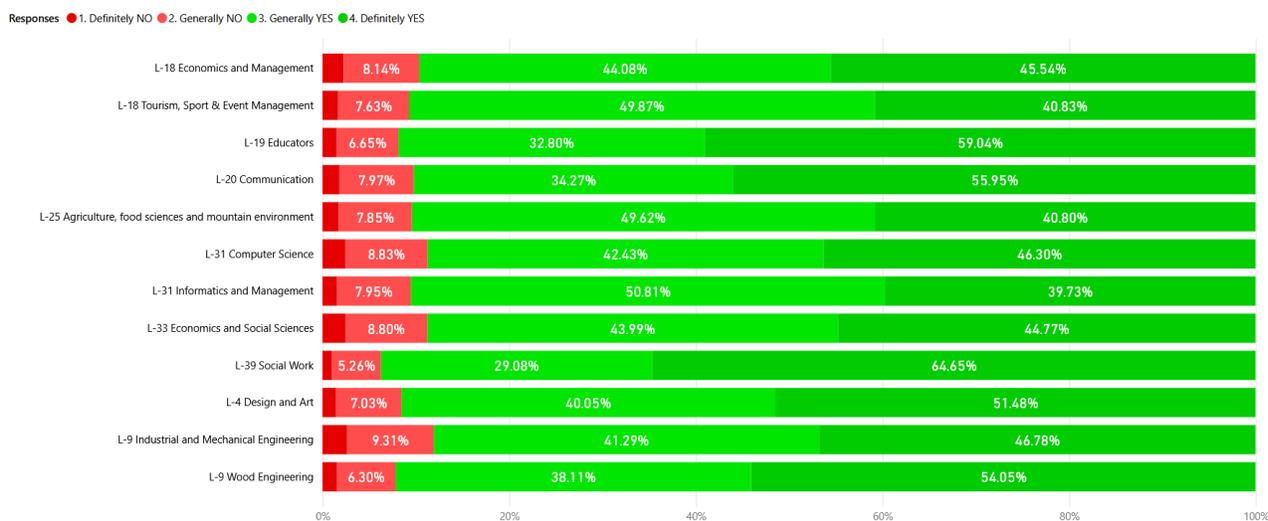
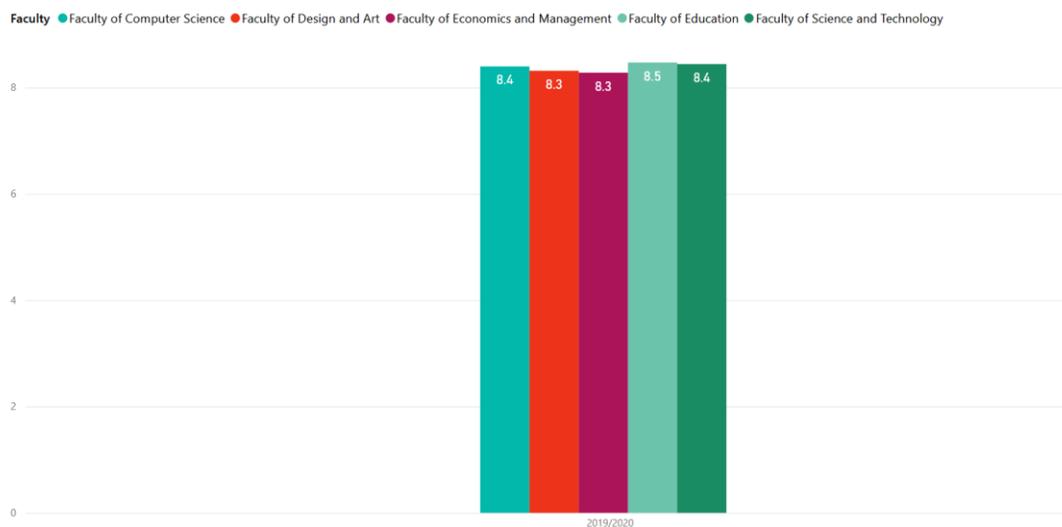




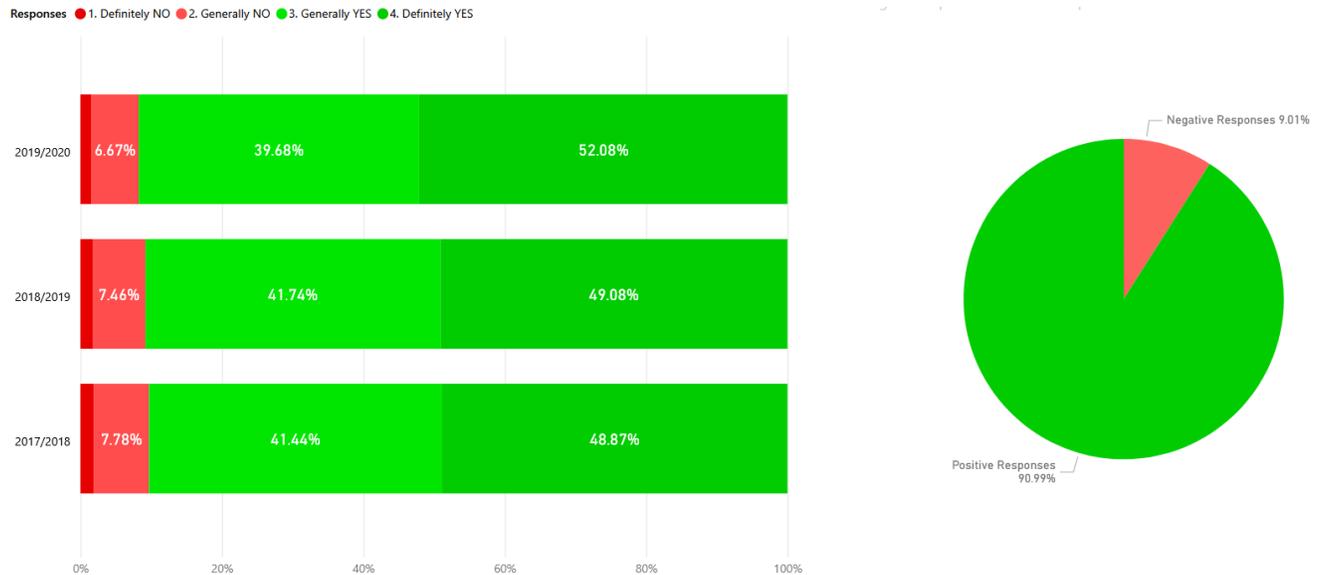
Grafico 5 – Distribuzione voti medi per Facoltà



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



10) L'analisi di dettaglio dei corsi di studio

L'analisi descritta al paragrafo 9 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 effettuare un'analisi dell'andamento dei corsi relativi all'offerta formativa di ogni Facoltà.

I risultati sono riportati nell'allegato 1 per quanto riguarda gli studenti che dichiarano sia una frequenza superiore al 50% sia 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. La valutazione, per gruppi omogenei di CdS, è effettuata nel seguito.

Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche

Nel corso dell'anno accademico 2019/2020 sono stati compilati in totale 1.496 questionari rispetto ai 1.212 questionari compilati nell'anno 2018/2019, risultando nel maggior incremento fra quelli delle Facoltà di Ateneo.

In generale l'andamento dei voti assegnati dagli studenti all'offerta formativa della Facoltà è molto positivo. Fra gli studenti frequentanti si notano come di poco inferiori, quelli relativi al miglioramento delle capacità linguistiche, confermando un dato generale dei CdS di Ateneo, quelli relativi al carico didattico e quelli relativi al livello di competenze possedute ai fini della comprensione delle materie.

Quest'ultimo aspetto è stato valutato con un voto relativamente basso dagli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni dei CdS in Informatica e Management delle Aziende digitali (L-31) e Software Engineering for Information Systems (LM-18). Questo aspetto richiede un approfondimento da parte dei CdS.

La Relazione della CPDS analizza gli aspetti relativi alla compilazione dei questionari, mettendo in evidenza il fatto che la frequenza online delle lezioni ha indotto un incremento nel numero di questionari compilati.

Per il terzo anno consecutivo la CPDS produce lo stesso suggerimento (pag. 18 della Relazione):

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.

Pur comprendendo la difficoltà nella risoluzione del problema, la sua ricorrenza dovrebbe giustificare l'adozione di un processo volto a ridurre l'ampiezza, eventualmente coinvolgendo più parti interessate nella definizione di proposte risolutive. Nella Relazione della CPDS si nota che il testo delle proposte relative alla gestione e all'utilizzo dei questionari della didattica è il medesimo per i quattro CdS della Facoltà (pag. 18, 29, 44, 55). Pur comprendendo le motivazioni per tale scelta, si pone una questione potenziale di mancata specificità della valutazione, sulla quale il NdV invita la CPDS, la Facoltà e l'Ateneo a riflettere anche in relazione a una politica comune fra le CPDS dell'Ateneo nel commentare questi aspetti.

Nei commenti finali la CPDS dà atto di come la propria Relazione sia tenuta in considerazione dai CdS. In generale, 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 2019/2020 sono stati compilati in totale 2.997 questionari con una moderata riduzione rispetto ai 3.133 questionari compilati l'anno precedente. Il voto medio di Facoltà pari a 8.4 risulta in linea con quelli dell'Ateneo.

Per quanto riguarda le valutazioni degli studenti frequentanti, le valutazioni dei CdS di primo livello risultano molto positive con un solo voto minore di 7 (6.95). Risultano più basse, le valutazioni fatte dagli studenti non frequentanti, in particolare per quanto riguarda i voti relativi alle conoscenze preliminari. Le valutazioni dei CdS magistrali sono in generale buoni o molto buoni per quanto riguarda le valutazioni effettuate sia dagli studenti frequentanti, sia da quelli non frequentanti.

Diversamente da quanto fatto da altre CPDS (es. Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche) la CPDS della Facoltà di Scienze e Tecnologie commenta in modo complessivo il processo di valutazione della didattica svolto dagli studenti (pag. 28). Si fa presente l'opportunità di uniformare fra le CPDS le modalità con le quali si commenta la valutazione della didattica.

La Relazione reitera l'apprezzamento alla Facoltà in relazione all'introduzione di un nuovo questionario in aggiunta a quello esistente:

Si apprezza l'introduzione di un nuovo questionario sperimentale nell'ambito della L-9 in Ingegneria industriale meccanica, ad integrazione di quello esistente. 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. 28 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.

I suggerimenti sono reiterati dalla Relazione dello scorso anno. A questi, si aggiunge la richiesta di verifica della congruità dei dati elaborati dal sistema Power BI.

La Relazione della CPDS affronta e commenta i dati relativi alla valutazione nel contesto dell'offerta formativa online:

Infine, si osserva che i questionari di soddisfazione compilati dagli studenti hanno evidenziato, nell'ambito di alcuni CdS, il gradimento di alcune caratteristiche dell'insegnamento di tipo telematico, di cui ci si è avvalsi nel corso del secondo semestre 2019/2020 a causa della pandemia Covid-19. Si citano a titolo di esempio la possibilità di registrare le lezioni e di salvare, ai fini di una successiva consultazione, i contenuti scritti sulla lavagna virtuale. Si suggerisce, quindi, di valutare l'opportunità di erogare almeno una parte della didattica in forma ibrida anche una volta superata l'emergenza sanitaria.

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 2019/2020 2.419 questionari, registrando un incremento del 4% rispetto all'anno precedente, nel quale sono stati compilati 2.326 questionari.

In generale, l'andamento delle valutazioni è in linea con la media di Ateneo, registrando però una variazione in negativo per il CdS magistrale in Design eco-sociale 2015 (LM-12) sia per gli studenti frequentanti che non frequentanti. In particolare, per gli studenti non frequentanti, la domanda *Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?* presenta una variazione negativa di -1.23. Mentre per gli studenti frequentanti troviamo una variazione di -1.2 per la domanda *Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*

Si notano variazioni in positivo rispetto al precedente periodo analizzato per il CdS in Design e Arti – curriculum Design (L-4), in particolare per la domanda *Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?* con un incremento di +0.34 per gli studenti frequentanti. Per lo stesso corso, per gli studenti non frequentanti, si registra un incremento di +0.47 per la domanda *Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*.

Per quest'ultima domanda è importante il commento della CPDS, valido per tutti i corsi della Facoltà: [...] *Tuttavia, da una analisi puntuale dei singoli questionari, dei commenti e della survey "How are you doing", svolta su iniziativa dei rappresentanti nel mese di marzo, emerge, invece, una diversa valutazione nel secondo semestre in corrispondenza con il lockdown. A seguito dell'adozione della DAD gli/le studenti/esse segnalano un divario tra carico didattico e situazione emergenziale. In particolare, le difficoltà sono legate alla lunga permanenza davanti al monitor, con conseguente impoverimento della relazione didattica e diminuzione del tempo disponibile per lo studio autonomo, oltre alla impossibilità di accedere ai laboratori e officine [...].*

Risulta un miglioramento generale nella domanda n. 6: problema risolto per il CdS magistrale in Design eco-sociale (LM-12) mentre per i restanti corsi la CPDS cita *Soluzione del problema linguistico degli esami: proposta presa in considerazione, in fase di implementazione per l'a.a. 2021-22, in particolare [...] Si è, infatti, aperta una riflessione più generale sulla riorganizzazione dell'erogazione dei corsi in lingua che rispetti il trilinguismo, ma, al contempo, favorisca e acceleri l'apprendimento della terza lingua. [...].*

Si fa presente che, mediamente, il CdS in Design e Arti – curriculum Arte (L-4) presenta una variazione negativa rispetto al periodo precedente.

Per il CdS magistrale in Design eco-sociale – 2019 (LM-12) troviamo una valutazione superiore rispetto al CdS magistrale in Design eco-sociale – 2015 (LM-12) e comunque in linea con la media dell'Ateneo. Risulta dunque migliorato rispetto alla sua precedente iterazione, ma non è possibile comparare i dati della precedente Relazione, in quanto non presenti.

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 2019/2020 sono stati compilati in totale 7.854 questionari (8.026 per l'anno accademico 2018/2019) da parte degli studenti frequentanti e non frequentanti.

In generale si può constatare un andamento positivo delle valutazioni medie espresse dagli studenti frequentanti l'anno accademico 2019/2020, che ha raggiunto un valore medio dell'8.23 e del 7.57 per gli studenti non frequentanti.

Si segnala che i CdS magistrali raggiungono un valore medio di valutazioni superiore (media pari all'8.33) rispetto ai CdS triennali (media pari all'8.09).

Il buon livello medio raggiunto dalla Facoltà di Economia è in linea con le valutazioni delle altre Facoltà. Questa media rimane, però, al di sotto del livello medio raggiunto in generale nell'Ateneo.

Gli studenti frequentanti esprimono una valutazione negativa (vicino o superiore al 20%), per quasi tutti i CdS della Facoltà, rispetto alla capacità del docente di migliorare con la propria attività didattica le conoscenze linguistiche dello studente. Rispetto a questa domanda si raggiunge una media del 7.5, mentre a livello di Ateneo la media si attesta al 7.6.

Nello specifico, per il CdS magistrale in Politiche Pubbliche e Amministrazione (LM-63) il 29% degli studenti fornisce una risposta negativa, mentre per il CdS magistrale in Accounting e Finanza (LM-77) la valutazione negativa per la medesima domanda del questionario è del 15%. Già nel precedente anno accademico questa domanda è stata valutata negativamente per la maggior parte dei CdS della Facoltà.

La maggior parte delle risposte negative degli studenti con una frequenza inferiore al 50% si riferisce alle conoscenze preliminari possedute dallo studente. Questo ultimo aspetto viene evidenziato anche dagli studenti frequentanti tutti i CdS di primo livello (CdS in Economia e Management, L-18; CdS in Management del Turismo, dello Sport e degli Eventi, L-18; CdS in Scienze economiche e sociali, L-33).

Gli studenti frequentanti i CdS magistrali in Politiche Pubbliche e Amministrazione (LM-63) e Accounting e Finanza (LM-77) esprimono un giudizio negativo (superiore al 20%) sulla proporzione tra il carico di studio e i crediti assegnati.

Si suggerisce di prestare attenzione alle valutazioni riguardanti la capacità del docente di migliorare con la propria attività didattica le conoscenze linguistiche degli studenti. Nella sua ultima Relazione, per aumentare la consapevolezza sull'importanza dei questionari, la CPDS consiglia di *informare gli studenti circa il modo in cui le loro opinioni vengono elaborate e tradotte in interventi correttivi e le modalità di accesso ai risultati dei questionari di valutazione dei corsi*. A tale scopo la CPDS propone di richiedere *all'ICT di inserire nella pagina web del questionario di valutazione dei corsi una breve descrizione della sua finalità ed utilizzo per rendere lo studente consapevole dello scopo dei questionari*.

Facoltà di Scienze della Formazione

Nel corso dell'anno accademico 2019/2020 sono stati compilati in totale 24.636 questionari rispetto ai 21.062 questionari compilati nell'anno 2018/2019, risultando tra i maggiori incrementi fra quelli delle Facoltà di Ateneo.

In generale l'andamento dei voti assegnati dagli studenti all'offerta formativa della Facoltà è molto positivo, confermando quanto osservato negli anni precedenti. Fra gli studenti frequentanti, la valutazione per gruppi omogenei di CdS a livello di Ateneo evidenzia valori che in media sono tra i più alti per quanto riguarda la didattica

(voto medio pari a 8.51) seguiti da una buona soddisfazione complessiva (voto medio pari a 8.23). Inoltre, fra gli studenti frequentanti, si notano come di poco inferiori, le valutazioni relative al miglioramento delle capacità linguistiche, confermando un dato generale dei CdS di Ateneo e la chiarezza di insegnamento da parte degli assistenti. Quest'ultimo aspetto è stato valutato con un voto relativamente basso dagli studenti frequentanti delle lezioni del CdS in Musicologia (LM-45). Tale aspetto richiede un approfondimento da parte dei CdS.

Dalla Relazione della CPDS risulta che la situazione della didattica nella Facoltà di Scienze della Formazione, come negli anni precedenti, sia nel complesso buona, con indicatori percentuali di soddisfazione da parte degli studenti molto alte, con pochissime isolate criticità. Tali criticità sono riferite prevalentemente alle competenze linguistiche dei docenti, al carico complessivo degli studi (*... che sembra percepito come aumentato a causa delle caratteristiche dell'insegnamento a distanza*), e della chiarezza delle modalità d'esame, che in alcuni casi sono da attribuirsi anche al turn-over dei docenti esterni.

Nei commenti finali, la CPDS dà atto di come un'azione congiunta dei vari organi (CdS, CdF, PQ, NdV) possa essere uno strumento valido per indirizzare e prevenire le criticità legate al turn-over dei docenti esterni. In generale, la Relazione si conferma uno strumento utile ai CdS della Facoltà per il miglioramento delle attività didattiche.

11) Utilizzazione dei risultati

I risultati dell'analisi dei dati della valutazione sono messi a disposizione dei Direttori di corso, 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.

Si segnala che nel secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 il campo libero dei commenti è diventato obbligatorio; i commenti raccolti (quasi 14.000) sono stati oggetto di analisi semantica da parte del PQ con il supporto di un esperto esterno del settore con tecniche di linguistica computazionale.

È attualmente in corso l'analisi semantica anche dei commenti relativi al primo semestre dell'anno accademico 2020/2021.

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 prodotte nel 2020 dalle CPDS consente di evincere una serie di problemi comuni ai CdS sui quali si invita l'Ateneo a riflettere:

- monitorare con attenzione l'adeguatezza, la qualità e la disponibilità del materiale didattico reperibile sulle diverse piattaforme (OLE, Microsoft Teams, Zoom, etc.) – ricorrente;
- considerare l'opportunità di pubblicare sul sito web tutti i sillabi con congruo anticipo rispetto all'inizio delle lezioni, semplificare le modalità di aggiornamento dei medesimi ed estendere le informazioni offerte dal sito web nella parte che descrive i corsi (in particolare potrebbe essere migliorata l'integrazione tra la sezione relativa al "Piano degli studi" e quella dedicata agli "Insegnamenti") – ricorrente;
- considerare l'opportunità di informare maggiormente gli studenti del valore, della responsabilità conseguente alla valutazione delle attività didattiche, delle modalità di diffusione dei risultati delle rilevazioni delle opinioni e delle conseguenti azioni messe in atto - ricorrente;
- monitorare l'adeguatezza delle infrastrutture (aule didattiche, locali e aule informatiche, aggiornamento delle attrezzature) e la loro fruizione richiedendo una maggiore attenzione da parte del Management di Ateneo per fare fronte al numero crescente di studenti – ricorrente;
- monitorare il carico complessivo degli studi, che sembra percepito come aumentato a causa delle caratteristiche dell'insegnamento a distanza, migliorando il coordinamento tra gli insegnamenti e la chiarezza delle modalità di esame - non ricorrente;
- riflettere sull'opportunità di erogare parte della didattica in forma ibrida anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria Covid-19.

I suggerimenti forniti con la Relazione sulla valutazione della didattica dello scorso anno sono stati presi in carico dall'Ateneo e dalle Facoltà secondo quando riportato nel seguito:

- 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. Effetto della presa in carico: va segnalato che la situazione conseguente all'emergenza Covid-19 e lo svolgimento delle lezioni online ha spostato l'attenzione sull'efficacia e sul monitoraggio delle nuove modalità di didattica online (in particolare l'integrazione tra le due piattaforme di comunicazione con gli studenti, OLE e Microsoft Teams) e sull'implementazione della dotazione standard delle aule; i problemi di aule e infrastrutture sono stati segnalati da più CdS alle rispettive Segreterie di Facoltà, al rispettivo Vicepresidente per la Didattica e al Direttore;
- presso la Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche, 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. Effetto della presa in carico: l'azione non è stata ancora implementata, ma rimane un tema importante e condiviso tra i vari Consigli di corso, diventando un'azione "di Facoltà"; si è inoltre costruito un questionario per indagare sulle *best practices* già in essere che verrà distribuito a breve;
- monitorare con attenzione la qualità dei labs (esercitazioni). Effetto della presa in carico: nel corso dell'analisi dei questionari di valutazione i Direttori dei corsi di studio della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche

dedicano particolare attenzione alle valutazioni relative ai laboratori in modo da verificare il sufficiente livello qualitativo degli stessi; inoltre è stato costituito un gruppo di lavoro sul tema didattica online e ibrida, la cui attività si è anche concentrata su come far funzionare al meglio i labs;

- monitorare con attenzione l'adeguatezza, la qualità e la disponibilità del materiale didattico. Effetto della presa in carico: per il CdS in Scienze della Formazione primaria la valutazione relativa all'utilizzo delle due piattaforme a disposizione dei docenti ha portato alla chiusura della Reserve Collection e alla migrazione di tutti i materiali su OLE/ Microsoft Teams. Le criticità segnalate per il CdS magistrale in Innovazione e ricerca per gli interventi socio-assistenziali-educativi (LM-87) risultano superate. L'utilizzo di OLE è stato fortemente sostenuto anche dalla Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche e richiamato sempre all'attenzione dei docenti che sono stati esortati ad inserire nei syllabi dei loro corsi il link al sito specifico del corso nella piattaforma OLE;
- considerare l'opportunità di pubblicare sul sito web tutti i syllabi con congruo anticipo rispetto all'inizio delle lezioni ed estendere le informazioni offerte dal sito web nella parte che descrive i corsi. Effetto della presa in carico: i syllabi vengono generalmente esaminati prima della pubblicazione dal relativo Consiglio di corso e inviati alle rispettive Segreterie di Facoltà entro le scadenze previste. Nel caso di corsi erogati da docenti a contratto, il syllabo viene reso disponibile dopo il reclutamento del docente. Questo ha comportato, in alcuni casi, la non disponibilità delle informazioni online. Si segnalano con favore a questo proposito le iniziative dei Consigli di corso dei CdS magistrali in Industrial Mechanical Engineering (LM-33) e Gestione sostenibile dell'ambiente montano (LM-73) che hanno nominato un referente tra i docenti impegnato a verificare in maniera regolare le informazioni presenti nel sito web del corso e i syllabi.

Le SMA 2020 di alcuni corsi (L-9 Ingegneria industriale meccanica, LM-70 Food Sciences for Innovation and Authenticity, LM-73 Gestione sostenibile dell'ambiente montano, L-4 Design e Arti, L-19 Educatore sociale, L-39 Servizio sociale, LM-85bis Scienze della Formazione primaria, L-31 Informatica) monitorano la completezza dei syllabi e la tempestiva pubblicazione degli stessi, in genere nell'ambito delle azioni correttive pianificate sulla base delle proposte delle CPDS.

Nel CdS magistrale in Imprenditorialità e Innovazione (LM-77) i docenti sono stati sensibilizzati a integrare (laddove fosse stato necessario) la descrizione del syllabo del corso. Dal confronto con i rappresentanti degli studenti del CdS e con la CPDS è possibile affermare che la criticità è stata affrontata e risolta.

Dalla SMA del CdS magistrale in Industrial Mechanical Engineering (LM-33) – e ciò vale per la maggior parte dei CdS - risulta che il CdS *ricorda ai docenti, in fase di approvazione dei syllabi, di verificare con attenzione la corrispondenza tra quanto riportato in questi documenti e quanto effettivamente previsto per l'esame. Per quanto riguarda gli esami erogati nel periodo di emergenza sanitaria, il CdS, seguendo anche le direttive universitarie, ha chiesto ai docenti di pubblicizzare sui canali previsti per la didattica (e.g. Microsoft Teams, OLE) e durante le lezioni, eventuali cambiamenti della modalità d'esame per le sessioni interessate.*

Si segnala la nuova pagina web all'indirizzo: <https://guide.unibz.it/it/> che contiene tutte le informazioni necessarie relative alla carriera universitaria e al piano degli studi;

- 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. Effetto della presa in carico: in parallelo ai corsi di lingua specialistica è stato introdotto dall'anno accademico 2020/2021 il corso "Academic Writing and Research Skills", con l'obiettivo di preparare alla tesi di laurea in Accounting e Finanza gli studenti che abbiano già i requisiti linguistici;
- 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. Effetto della presa in carico: il CdS in Ingegneria del Legno (L-9) ha proposto l'adozione di requisiti linguistici di ingresso meno restrittivi, ad esempio, a livello B1 per la seconda lingua. Gli insegnamenti del CdS in Ingegneria industriale meccanica (L-9) sono organizzati in modo da garantire un equilibrio della ripartizione linguistica delle lingue di insegnamento sui tre anni, privilegiando nel primo anno corsi in lingua inglese in modo da permettere allo studente, indipendentemente dal paese di provenienza, di iniziare a seguire le lezioni senza eccessive difficoltà indipendentemente dalla propria madrelingua. Dalla SMA del CdS in Ingegneria industriale meccanica (L-9) risulta che *al fine di migliorare la qualità dell'insegnamento offerto e dare supporto agli studenti, il Consiglio di corso del CdS in Ingegneria industriale meccanica (L-9) ha promosso degli interventi tesi al miglioramento dell'apprendimento linguistico nell'ambito delle attività didattiche relative al corso di laurea. Sono stati identificati e contattati i docenti che tengono insegnamenti in una lingua diversa dalla propria lingua madre affinché possano aggiornare il proprio materiale didattico per consentire agli studenti una migliore comprensione delle tematiche trattate durante il corso. Inoltre, i docenti sono stati invitati a partecipare ai corsi di perfezionamento delle capacità comunicative nella lingua di docenza offerti annualmente dall'Ateneo;*
- considerare l'opportunità di informare maggiormente gli studenti del valore e della responsabilità conseguente alla valutazione delle attività didattiche. Dell'effetto della presa in carico di questo suggerimento, il NdV ha già dato riscontro nella Relazione annuale AVA 2020.

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. Effetto della presa in carico: il PQ ha anticipato la scadenza della Relazione della CPDS al 28.10.2020 così da permettere a tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ di collaborare e interagire avendo a disposizione tutto il tempo necessario. Il PQ ha, inoltre, richiesto ai membri delle CPDS di interagire già nella prima fase di preparazione con i Direttori di corso tramite incontri e scambio delle rispettive bozze di relazione;

- 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. Effetto della presa in carico: la Relazione della CPDS 2020 è stata discussa in sede di Consiglio di Facoltà il 18.12.2020 e nei seguenti Consigli di corso di studio (LM-85 bis nelle sedute del 22.02.2021 e 25.02.2021, L-19 nella seduta del 26.02.2021, L-39 nella seduta del 22.02.2021, LM-39 nella seduta del 16.02.2021, LM-87 nella seduta del 10.02.2021 e LM-45 nella seduta del 18.01.2021). La Relazione 2020 riferisce che *I diversi punti messi in evidenza dalla precedente relazione della commissione paritetica e dalle indagini dei rappresentanti degli studenti sono stati presi in carico dal CdS.* (Lo scorso anno la relazione non era stata discussa nei Consigli di corso dei CdS L-19 e L-39).
- 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. Effetto della presa in carico: non ci sono aggiornamenti rispetto a questo suggerimento.

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.

12) 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:

- con comunicazioni del 30.04.2020 e 23.12.2020 il PQ ha sensibilizzato gli studenti alla compilazione dei questionari sottolineando l'importanza delle valutazioni in cui si chiedeva loro un riscontro per migliorare i servizi erogati a livello di Ateneo e risolvere gli eventuali problemi emersi durante i mesi di didattica online; il PQ ha, poi, raccomandato a tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ in Ateneo di valutare con una particolare attenzione e sensibilità i dati relativi alle rilevazioni svolte nel periodo emergenziale, con preghiera di considerare l'eccezionalità della situazione e valorizzare gli elementi positivi emersi. In relazione alle azioni intraprese a fronte delle criticità rilevate, si dà atto che i CdS recepiscono i principali problemi e adottano misure correttive; in casi particolarmente critici il CdS contatta il docente e si adopera per migliorare gli aspetti segnalati;

- con comunicazione del 23.07.2020 il PQ ha inviato alle CPDS le Linee Guida e il *template* per la compilazione della Relazione annuale, sollecitando fin da subito l'interazione con i Direttori di corso impegnati nella redazione delle SMA e suggerendo la discussione della Relazione in sede di Consiglio di Facoltà e Consiglio di corso;
- l'analisi semantica dei commenti nei questionari di valutazione ha consentito di ottenere un approfondimento specifico per il semestre online senza predisporre un nuovo questionario e valorizzare a livello di Ateneo il patrimonio di informazioni finora a disposizione solo dei singoli docenti.

Le SMA e i rapporti di riesame ciclici (se disponibili) analizzano in maniera dettagliata i dati, le segnalazioni delle CPDS, gli effetti delle azioni correttive adottate l'anno precedente, gli obiettivi e le azioni di miglioramento.

Le criticità vengono prese in carico e risolte nella maggior parte dei casi a livello di Consiglio di corso e di Consiglio di Facoltà (come risulta dai verbali degli organi che evidenziano una costante attenzione all'implementazione delle soluzioni). Nei casi in cui le azioni non siano state implementate, le criticità vengono ridiscusse in sede di SMA e vengono proposte ulteriori azioni correttive.

A parere del NdV tale processo potrebbe essere migliorato predisponendo una tabella schematica nella quale riportare le proposte migliorative e il modo con cui ad esse è stata data risposta; tale tabella consentirebbe anche alla CPDS di svolgere in maniera più efficace la funzione di monitoraggio e controllo delle azioni intraprese a cui sarebbe tenuta ex lege n. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g).

Si segnala a questo proposito che il PQ ha provveduto a semplificare il monitoraggio dello stato di avanzamento delle azioni correttive, predisponendo un *template* comune della SMA con campi omogenei che rendono immediata l'individuazione delle azioni, semplificando la comparazione dei dati e la valutazione in merito all'efficacia degli interventi adottati, secondo il seguente schema:

Azione:

Titolo: (breve descrizione)

Anno di riferimento:

Stato: (Eseguito - non eseguito - in corso)

Soluzione:

Ulteriori azioni previste: (qualora l'azione correttiva non sia stata risolta e/o eseguita)

Nella Relazione annuale AVA 2020 il NdV aveva individuato come esempio di buona pratica dei CdS della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche l'inserimento nelle SMA di una sezione specificatamente dedicata all'analisi della Relazione della CPDS, suggerendo di diffondere tale iniziativa anche agli altri CdS per favorire una migliore interazione tra CdS e CPDS e la presa in carico delle osservazioni, suggerimenti e criticità riscontrate da quest'ultima.

Si dà atto che, sulla base di questo suggerimento, il PQ ha modificato il *template* della SMA inserendo tale campo, che è stato compilato nel 2020 da tutti i CdS dell'Ateneo.

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 apprezza 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.

Anche quest'anno 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.*

Presso la Facoltà di Design e Arti i rappresentanti degli studenti hanno promosso due ulteriori indagini tramite la somministrazione di 2 questionari aggiuntivi:

- "Opinione delle officine 2019", questionario in uso da alcuni anni chiuso il 04.11.2019, che permette di tenere sotto controllo il livello di soddisfazione e l'adeguatezza delle officine, che con la crescita della Facoltà sono al limite della loro capacità di spazio e personale. Gli esiti del questionario sono stati discussi con il Responsabile delle officine e in sede di CPDS;
- "How are you doing", somministrato il 1 aprile 2020 via e-mail agli studenti della Facoltà; la finalità del sondaggio era di capire come gli studenti hanno affrontato il periodo dell'emergenza anche da un punto di vista psicologico e quali sono stati gli aspetti positivi e negativi dell'esperienza di didattica a distanza. I risultati dei questionari, compilati da 68 studenti hanno evidenziato delle difficoltà dovute, in parte, dai tempi di permanenza davanti al monitor, dall'impossibilità di accedere ai laboratori e officine per svolgere parte delle attività pratico-progettuali caratterizzanti i CdS della Facoltà. I risultati sono stati presentati dal Preside durante un incontro con tutti i docenti della Facoltà e discussi poi in sede dei rispettivi Consigli di corso.

Infine, si segnala l'introduzione di un altro questionario aggiuntivo predisposto dai rappresentanti degli studenti di alcune Facoltà finalizzato ad indagare il livello di soddisfazione degli studenti in relazione a una serie di aspetti (gradimento delle lezioni e dei laboratori, Language Center, qualità dell'insegnamento e delle competenze dei professori, tirocinio ed il programma Erasmus) tra cui la modalità di erogazione della didattica nelle forme, online, ibrida e in presenza.

Lo scopo del questionario, somministrato via mail a tutti gli studenti dell'Ateneo nel mese di novembre 2020, era destinato a comprendere le problematiche di questi nuovi metodi di insegnamento in modo da poter migliorare la didattica ed aumentare la soddisfazione prima della conclusione del primo semestre dell'anno accademico 2020/2021.

Gli esiti della rilevazione sono stati presentati nei rispettivi Consigli di Facoltà e nella seduta del Senato accademico del 18.11.2020; inoltre, una sintesi dei risultati è stata condivisa con gli studenti.

Su 1003 questionari raccolti, 813 studenti si sono dichiarati favorevoli a proseguire con la didattica in modalità online anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria; con un indice di gradimento di 4.90 (su 7) la preferenza viene attribuita alla modalità ibrida (rispetto a quella erogata totalmente online che ottiene un gradimento del 4.52).

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 di porre attenzione affinché la prevista migrazione verso il sistema gestito tramite Power BI sia effettuata in modo da garantire la continuità nel processo di gestione dei dati e l'integrità del patrimonio informativo;
2. al PQ e ai CdS e alle CPDS di uniformare il processo con cui i CdS prendono in carico i suggerimenti avanzati dalle CPDS predisponendo una tabella schematica nella quale riportare le proposte migliorative e il modo con cui ad esse è stata data risposta in modo da facilitare anche la CPDS nello svolgimento delle funzioni di monitoraggio e controllo delle azioni intraprese a cui sarebbe tenuta ex lege n. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g);
3. di uniformare fra le CPDS le modalità con le quali si commenta il processo di valutazione della didattica da parte degli studenti, in modo complessivo per tutti i CdS oppure con riferimento ai singoli CdS, con proposte concrete che tengano conto delle specificità di ciascuno;
4. al PQ, ai CdS e alle CPDS di garantire l'uniforme condivisione con gli studenti degli esiti delle valutazioni, resa complessa da una mancata piena consapevolezza dell'importanza di questo processo;
5. alla componente studentesca della CPDS di organizzare regolarmente alcuni incontri (a cadenza, ad es. trimestrale, utilizzando la piattaforma Microsoft Teams o i social network) con gli studenti dedicati alla discussione sull'importanza della compilazione del questionario come strumento di valutazione e miglioramento della qualità della didattica. Nel corso degli incontri il membro della componente docente della Commissione potrà presentare i risultati della rilevazione e le azioni concrete intraprese dai CdS sulla base degli stessi, evidenziando il valore, l'utilità, le conseguenze pratiche di una valutazione positiva o negativa e le ricadute sull'organizzazione della didattica.

6. a tutti gli attori del sistema di AQ, in presenza di criticità che ricorrono negli anni e non vengono risolte, di cercarne le ragioni e aumentare il livello di priorità nell'assegnazione di risorse destinate al loro superamento.

13) 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 2020.

I principali risultati sono riportati suddivisi per Facoltà nelle Tabelle 2 e 3, riferite agli anni solari 2018 e 2019.

A livello di Ateneo (colonna unibz) si evidenzia una leggera flessione nel dato relativo al totale dei giudizi positivi relativi alla domanda *Si iscriverebbe di nuovo all'Università?* sia rispetto alle valutazioni date dagli studenti lo scorso anno (-2.7 punti) sia rispetto al dato medio nazionale (80.7%).

Rispetto alle valutazioni date dagli studenti lo scorso anno, rimane pressoché invariato il dato relativo alla domanda *Sono completamente soddisfatto del corso di laurea.*

Tabella 2– Giudizio esperienza universitaria – Almalaurea 2018

7. Giudizi sull'esperienza universitaria	unibz	DES	ECO	EDU	NaTec	CS	Dato nazionale
<i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i>							
Decisamente sì	32,5	20,6	39,1	20,3	44,1	56,4	38,4
Più sì che no	55,3	54	53,4	61,3	52,5	41	50,5
totale giudizi positivi	87,8	74,6	92,5	81,6	96,6	97,4	88,9
<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	70,0
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	6,5	6,3	9,3	4,1	-	10,3	9,3
totale giudizi positivi	79,5	63,4	85,1	73,5	84,7	92,4	79,3

Tabella 3– Giudizio esperienza universitaria – Almalaurea 2019

7. Giudizi sull'esperienza universitaria	unibz	DES	ECO	EDU	NaTec	CS	Dato nazionale
<i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i>							
Decisamente sì	35,6	35,6	40,5	25,9	39,0	43,5	41,0
Più sì che no	52,1	52,5	50,4	50,7	59,0	52,2	49,1
totale giudizi positivi	87,7	88,1	90,9	76,6	98	95,7	90,1
<i>Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)</i>							
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	69,8	71,2	74,0	59,7	75,0	76,1	71,6
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	7,0	3,4	9,9	6,0	4,0	6,5	9,1
totale giudizi positivi	76,8	74,6	83,9	65,7	79,0	82,6	80,7

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 76.6% riferito alla Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo del 98% per la Facoltà di Scienze e Tecnologie.

A proposito della domanda sull'iscrizione all'Università, questa percentuale va da un minimo del 65.7% della Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo dell'83.9% della Facoltà di Economia.

Allegati

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