

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 2017

UNIBZ

Sommario

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni	2
2) Modalità di rilevazione	2
3) Modalità di analisi dei risultati a livello di corso di studi e Ateneo.....	3
4) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di Governo di Ateneo) ..	4
5) Utilizzazione dei risultati ai fini del miglioramento e risoluzione di situazioni critiche	5
6) Risultati della rilevazione	5
7) L'andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti	6
8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio	9
9) Utilizzazione dei risultati	15
10) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati	16
11) L'opinione degli studenti laureandi	17

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

L'Ateneo ha documentato le proprie politiche in relazione agli obiettivi della rilevazione nella Convenzione programmatico-finanziaria con la Provincia al cap. IV - didattica - e nel documento "Linee guida per la gestione della qualità a cura del Presidio di Qualità". In entrambi i casi è previsto che tutti i corsi di studio siano sottoposti a regolare valutazione. La Convenzione con la Provincia stabilisce, inoltre, che la rilevazione sia effettuata per incrementare la qualità dell'offerta formativa e favorire una didattica a misura di studente; le Linee guida predisposte dal Presidio di Qualità finalizzano la valutazione ad attività di miglioramento. Le politiche individuate dall'Ateneo appaiono, quindi, come adeguate ai fini dell'individuazione degli obiettivi della rilevazione.

2) Modalità di rilevazione

La rilevazione per l'anno accademico 2015/2016 è iniziata a ottobre 2015 e si è conclusa a ottobre 2016. A partire dall'a.a. 2013-2014 la Libera Università di Bolzano ha avviato un nuovo sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti e dei docenti basato su una somministrazione *online* dei questionari, che sostituisce la modalità cartacea precedentemente utilizzata.

La Libera Università di Bolzano ha adottato 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.

L'Ateneo non ha organizzato la raccolta delle opinioni dei docenti dei vari insegnamenti.

Per quanto riguarda i questionari dei laureandi e laureati, la Libera Università di Bolzano fa parte dal 2004 del consorzio AlmaLaurea che si pone l'obiettivo di analizzare l'efficacia dell'offerta formativa e dei servizi e di monitorare il percorso occupazionale dei propri laureati. Al momento della redazione di questa Relazione il Consorzio AlmaLaurea non ha ancora pubblicato i dati relativi all'anno 2016.

Il Presidio di Qualità 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, nell'anno 2014-2015, il questionario è stato ulteriormente adattato (ad esempio sono state reintrodotte domande aggiuntive sull'uso delle lingue). La somministrazione dei questionari 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. La compilazione del questionario è quindi obbligatoria (anche se uno studente si iscrive solo alla seconda o terza sessione di esame deve compilare il questionario). Lo studente decide al momento della compilazione se compilare il questionario

per i frequentanti o quello per i non frequentanti.

Rispetto al contenuto delle nuove linee guida AVA in relazione alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti la Libera Università di Bolzano sta adottando le seguenti misure:

- è in fase di sviluppo la possibilità di compilazione da supporto mobile e in fase di organizzazione la compilazione in aula in una giornata specifica;
- è già 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.

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.

Nel secondo semestre dell'anno accademico 2014/2015 è stata provata una nuova modalità di rilevazione per gli studenti. Come già in uso presso alcune università europee, è stata anticipata la tempistica di compilazione dei questionari per 39 insegnamenti selezionati (con un minimo di due insegnamenti per corso di studio), prevedendo un lasso di tempo di 15 giorni prima della penultima lezione. Il docente aveva quindi la possibilità di discutere e analizzare i risultati, insieme ai propri studenti, nel corso della sua ultima o penultima lezione. Per il Presidio di Qualità in carica fino a dicembre 2015 questa fase di test è risultata in un'esperienza positiva ed è stata discussa l'eventuale introduzione di questo sistema per tutta l'università. Il Presidio di Qualità in carica da febbraio 2016 ha deciso di mettere da parte la questione per il momento per potersi concentrare sull'adozione delle nuove linee guida AVA e sullo sviluppo del nuovo data warehouse Power BI attualmente adottato per l'analisi dei risultati della valutazione.

3) Modalità di analisi dei risultati a livello di corso di studi e Ateneo

I risultati delle rilevazioni sono analizzati a livello di corso di studio, dal Direttore di corso. Le valutazioni sulla didattica confluiscono nel riesame annuale (diventata "Scheda di monitoraggio annuale" in AVA 2) nonché nel "Rapporto di Riesame ciclico – Audit" – di responsabilità del Direttore di corso - che fa parte del processo autovalutativo previsto dalle attività di Assicurazione della Qualità (AQ).

Il Rapporto di Riesame ciclico prevede nella sezione 4 "Opinioni studenti/laureandi/laureati" un'analisi delle valutazioni sulla didattica tramite la risposta alle seguenti domande:

- Le modalità adottate per rendere noti i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sono adeguate? Le modalità di pubblicità e di condivisione delle analisi condotte a partire da tali risultati sono adeguate?

- La Commissione didattica paritetica e il CdS sono attivi nel raccogliere le segnalazioni/osservazioni provenienti dagli studenti?
- Il CdS recepisce i principali problemi evidenziati dalle opinioni degli studenti/laureandi/laureati, adottando soluzioni coerenti con le risorse disponibili e in grado di conseguire obiettivi misurabili dal punto di vista quantitativo e dei tempi, individuando inoltre le responsabilità? Esistono evidenze che i problemi individuati siano effettivamente risolti? Il rapporto di riesame segnala tali attività?

Le valutazioni confluiscono inoltre nella Relazione annuale delle Commissioni paritetiche (31/12/di ogni anno) dove è previsto un punto sull'efficacia della didattica che prevede un'analisi dei seguenti aspetti:

- a) l'attività didattica dei docenti;
- b) i metodi di trasmissione delle conoscenze e delle competenze;
- c) i materiali e gli ausili didattici;
- d) i laboratori;
- e) le aule e le attrezzature ai fini del raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato.

Inoltre, al punto 2) della Relazione delle Commissioni Paritetiche, si analizzano espressamente i risultati della compilazione dei questionari sulla soddisfazione degli studenti e le Commissioni Paritetiche esprimono un giudizio sulla gestione, sull'analisi e sull'utilizzo di tali questionari.

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". Questo avviene in tempo reale, non appena si conclude l'iscrizione all'esame per le singole sessioni di 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 Commissioni Paritetiche) possono visualizzare, accedendo con le proprie credenziali, i dati di tutti i docenti dei corrispondenti corsi di competenza in qualsiasi momento.

Nel corso dell'anno 2016 il Presidio di Qualità ha sondato le possibilità di creazione o acquisto di un nuovo software per l'elaborazione statistica dei dati provenienti dalla rilevazione delle opinioni degli studenti. A tal proposito sono state valutate le soluzioni adottate in altri Atenei, per esempio il progetto SISValDidat quale Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica Universitaria creato da VALMON s.r.l. presso l'Università degli Studi di Firenze. L'Ateneo ha optato infine per una soluzione "interna", ovvero per la creazione di un nuovo data warehouse basato su Microsoft Power BI. La realizzazione del sistema informativo è in fase di elaborazione finale. A seconda della carica in possesso, sempre nella piattaforma informatica Cockpit, ogni docente può visualizzare, accedendo

con le proprie credenziali, i risultati del proprio insegnamento, relativi al corso di studio o alla Facoltà.

Nel corso del 2017 è previsto l'inizio dei lavori per consentire anche agli studenti la visualizzazione dei risultati. Il Nucleo di Valutazione aveva suggerito l'adozione di tale prassi e prende atto quindi con favore di questa iniziativa di Ateneo. A tale proposito è stata creata una pagina di *Frequently asked questions* per rispondere a tutti i dubbi da parte degli studenti pubblicata in "Cockpit".

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

I risultati della valutazione aiutano il Consiglio di Corso nel continuo miglioramento della didattica: per esempio all'adattamento dell'orario delle lezioni, all'offerta di esercitazioni aggiuntive, o all'offerta di corsi modulari (su richiesta e quando possibile). Le valutazioni vengono esaminate in sede di riconferma dei docenti a contratto e da parte della 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 6 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 degli insegnamenti è quindi totale. La compilazione del questionario è obbligatoria ed è una condizione per potersi iscrivere all'esame. Sono stati valutati tutti i corsi di laurea triennali e magistrali nel periodo compreso tra ottobre 2015 - ottobre 2016.

Il NdV non ha, però, avuto a disposizione dati relativi al tasso di compilazione, inteso come rapporto fra il numero di aventi diritto e numero di studenti che effettivamente hanno compilato il questionario.

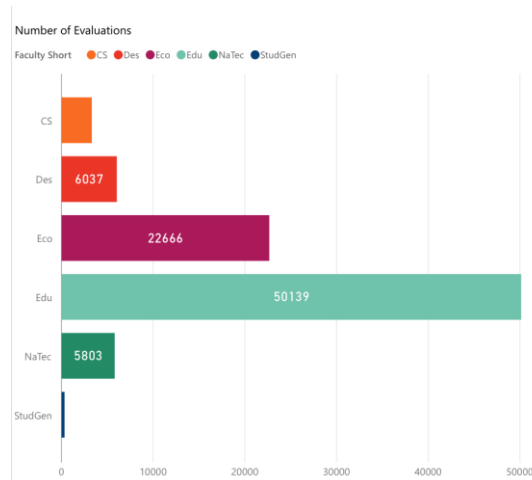
Nella precedente rilevazione il Nucleo aveva rilevato che il processo di acquisizione delle opinioni degli studenti risultava impostato, avviato, gestito e migliorato, ma il processo di analisi dei dati a livello di Ateneo e di creazione di indici sintetici e di report complessivi risultava meno maturo e migliorabile. Con l'introduzione del data warehouse Power BI, il NdV dà atto che l'Ateneo si sta attivando per la realizzazione di un sistema che consenta a tutte le parti interessate di avere accesso a un insieme di indici sintetici, grafici e tabelle utili all'analisi dei dati. La maggior parte dei dati discussi in questa Relazione è stata in effetti ottenuta attraverso estrazioni di informazioni da tale sistema informativo. La piena realizzazione del sistema richiede all'Ateneo una fase di messa a punto che è in corso di attuazione.

Nella tabella 1 è riportato il dettaglio del numero di questionari compilati dagli studenti classificati in base alla Facoltà di appartenenza. Tutte le Facoltà mostrano un incremento nel numero di questionari compilati. Caso a parte è quello del CdS Studium Generale.

Tab.1 – Numero questionari suddivisi per Facoltà nell’anno accademico 2015-2016

Facoltà	2015/16	%
<i>Design e Arti</i>	1.798	6,6
<i>Economia</i>	7.398	27,4
<i>Scienze della Formazione</i>	14.963	55,4
<i>Informatica</i>	1.093	4
<i>Scienze e tecnologie</i>	1.703	6,3
<i>Studium Generale</i>	83	0,3
Totale	27.038	100

Grafico 1 – Numero questionari suddivisi per Facoltà nell’ultimo triennio



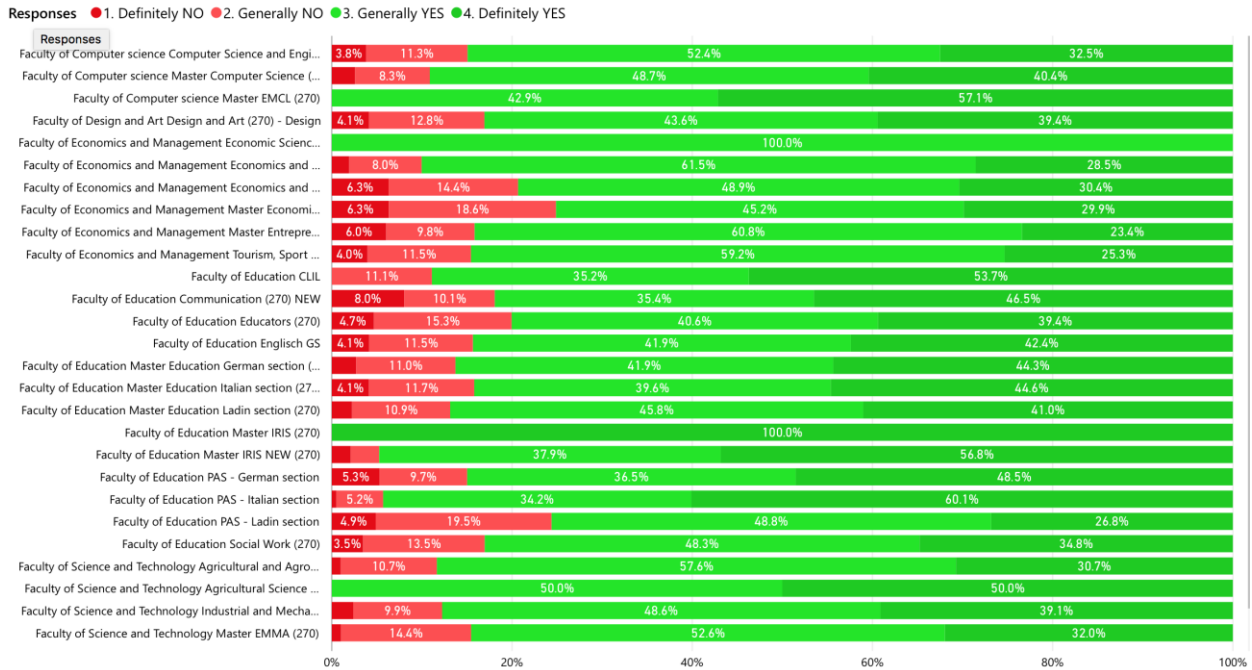
La distribuzione per numero di questionari compilati nell’ultimo triennio è mostrata nel grafico 1, dal quale si può indirettamente evincere la distribuzione degli studenti per Facoltà.

7) L’andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti

Nei due grafici 2 e 3 è riportato l’andamento del livello di soddisfazione mostrato dagli studenti per ciascun CdS. I due grafici si riferiscono rispettivamente all’anno accademico 2014-15 e all’anno accademico 2015-16. 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 2 – andamento del livello soddisfazione studenti 2014-2015

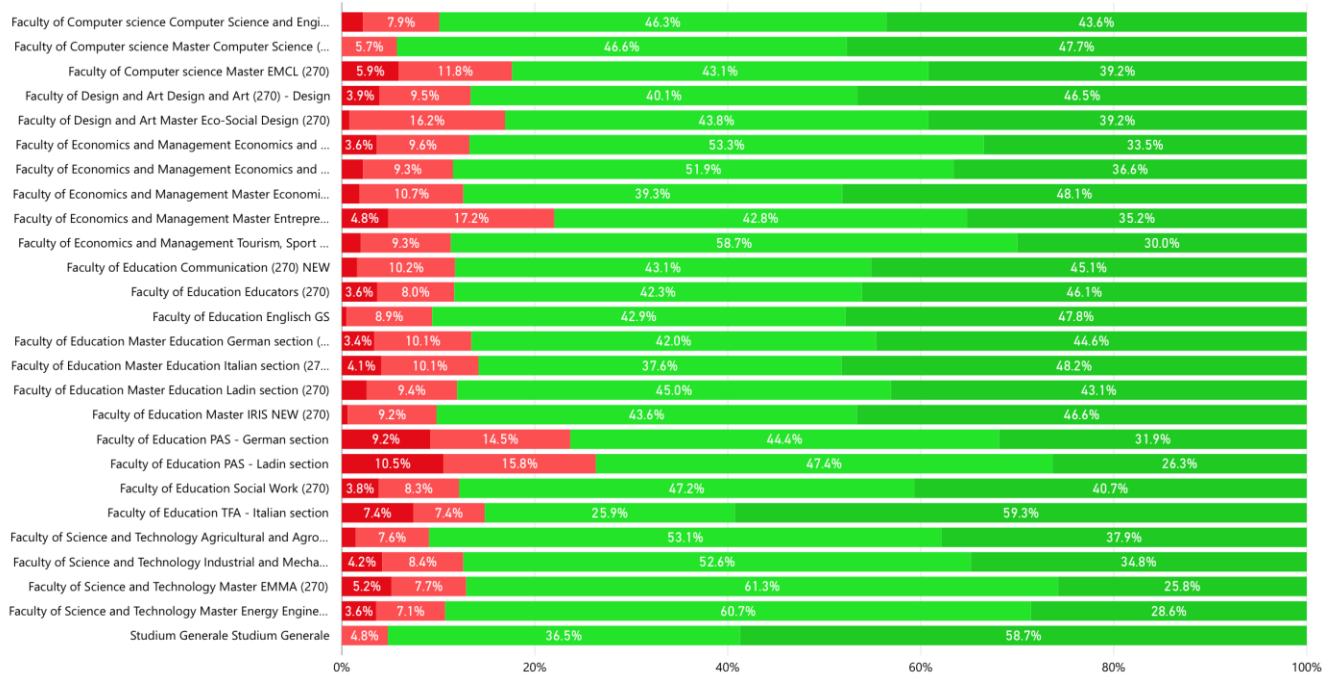


Fonte: dati estratti in data 21/04/2017 da Power BI. I seguenti corsi, compresi nel grafico 2, hanno ottenuto un numero inferiore a 5 questionari:

- Economic Sciences –economics and management (509);
- Economic Sciences –sport and event management (509);
- Economics and Social Sciences PPE (509);
- Education Italian section;
- Logistics and Production (270);
- Master IRIS (270).

Grafico 3 – andamento del livello soddisfazione studenti 2015-2016

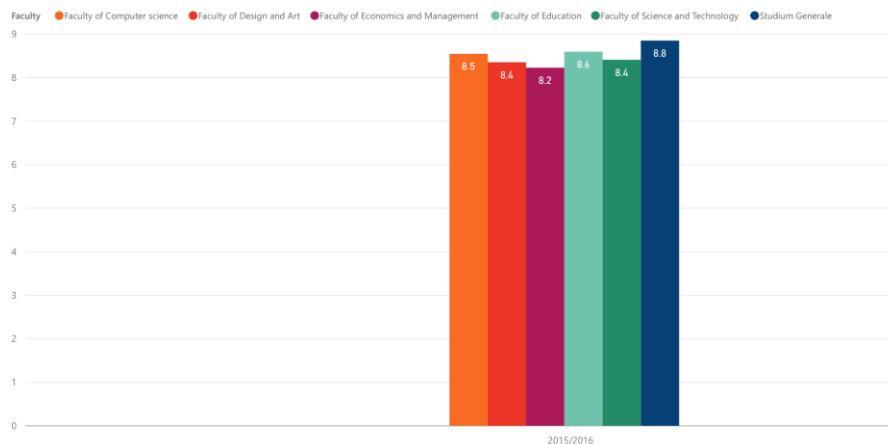
Responses ● 1. Definitely NO ● 2. Generally NO ● 3. Generally YES ● 4. Definitely YES



Fonte: dati estratti in data 21/04/2017 da Power BI. I seguenti corsi, compresi nel grafico 3, hanno ottenuto un numero inferiore a 5 questionari:

- Agricultural Science & Technology (270);
- Logistics and Production (270).

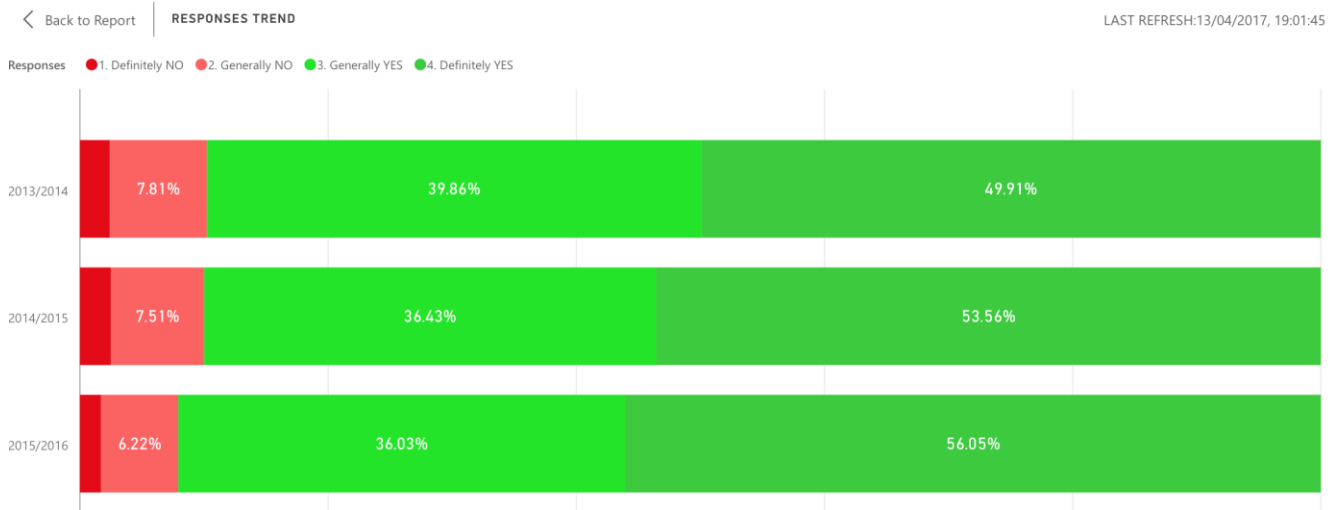
Grafico 4 – distribuzione voti medi per Facoltà



La distribuzione dei voti medi per Facoltà è mostrata nel grafico 4. Si evince una sostanziale equivalenza del livello di soddisfazione, con un livello di oscillazioni nei voti medi che non evidenzia situazioni critiche.

Un'ulteriore possibilità di interpretazione dei dati generali è offerta dal grafico 5, che mostra la tendenza degli ultimi tre anni accademici in relazione al livello generale di gradimento per le attività didattiche dell'intero Ateneo. Si può evidenziare un miglioramento progressivo, attestato dall'arretramento delle risposte insoddisfacenti a favore delle risposte che segnalano buoni livelli di soddisfazione.

Grafico 5 – livello generale gradimento



Nella tabella 2, invece, è riportato l'andamento dei dati riferiti ai suggerimenti forniti dagli studenti negli ultimi tre anni accademici. Si tratta delle risposte fornite alle domande presenti nell'ultima parte del questionario ANVUR adottato dall'Ateneo. Anche in questo caso si può osservare una tendenza alla diminuzione degli aspetti critici sollevati dagli studenti.

Tab. 2 – suggerimenti studenti

Question Group	Academic Year	2013/2014		2014/2015		2015/2016	
		Checked Course Growth	Checked Course	Checked Course Growth	Checked Course	Checked Course Growth	Checked Course
Suggestions	Generally reduce the study work load	-0.25 %	17.08 %	-13.36 %	15.08 %	-15.35 %	13.76 %
	Increase support teaching activities	-13.46 %	9.86 %	-21.09 %	7.79 %	-17.23 %	7.38 %
	Provide more basic knowledge	0.92 %	14.95 %	-15.89 %	12.42 %	-17.60 %	11.29 %
	Eliminate topics already dealt with in other courses	-30.58 %	7.29 %	-32.76 %	4.96 %	-17.22 %	5.09 %
	Improve coordination with other courses	-18.60 %	9.70 %	-24.11 %	7.42 %	-17.69 %	7.00 %
	Improve quality of teaching material	-20.47 %	11.67 %	-10.90 %	10.63 %	-13.09 %	9.75 %
	Provide teaching material in advance	-31.16 %	11.79 %	-26.75 %	8.90 %	-25.77 %	7.75 %
	Provide midterm exams	-26.57 %	11.87 %	-16.69 %	10.23 %	-22.08 %	8.71 %
	Arrange evening lectures	-26.81 %	3.54 %	-7.55 %	3.27 %	-34.08 %	2.20 %
	Improve the usability of teaching rooms (spaces, usability, etc.)			-41.70 %	8.25 %	-13.78 %	7.46 %
Improve the usability of laboratories (spaces, usability, etc.)			-42.93 %	4.37 %	-12.28 %	3.82 %	

8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio

L'analisi descritta al paragrafo 7 mette in evidenza un insieme di risultati complessivamente buono. La tendenza dei dati è positiva e la capacità dell'Ateneo di produrre analisi e indici sintetici è in netto miglioramento rispetto

allo scorso anno. Pur tuttavia, al fine di procedere all'analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione, il Nucleo ha deciso di effettuare una valutazione della situazione media della soddisfazione degli studenti (a livello di Ateneo e ripartita per gruppi omogenei di CdS), anche in accordo a quanto previsto dalle Linee guida ANVUR 2016 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione. Per quanto riguarda la valutazione a livello di Ateneo, il Nucleo ha ritenuto di:

- A. valutare con particolare attenzione, in continuità di impiego dei metodi di analisi già in uso presso l'Ateneo, quei CdS caratterizzati da una somma di risposte sfavorevoli $\geq 20\%$, considerando come sfavorevoli le risposte "decisamente NO" e "più NO che SI";
- B. introdurre elementi di valutazione quantitativa, attraverso la pesatura delle risposte e il corrispondente calcolo del valore medio.

I risultati di A) e B) sono riportati nell'All. 1 per quanto riguarda gli studenti che dichiarano una frequenza superiore al 50% e nell'All. 2 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 descritta in A) e in B) 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.

Per quanto riguarda la valutazione in B), 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 SI: peso 5
- più SI che NO: peso 7
- decisamente SI: peso 10

Sono mostrate con il colore rosso le caselle corrispondenti a somme di risposte sfavorevoli superiori al 20%; sono mostrate con il colore giallo le caselle con un valore medio inferiore a 7 e sono mostrate con lo sfondo verde le caselle con valori medi superiori o uguali al voto 9.

Dall'analisi dei dati riportati nell'All. 1 e nell'All. 2, si può osservare che:

- come atteso, c'è una buona correlazione fra posizioni corrispondenti di caselle con sfondo rosso e sfondo giallo a testimonianza del fatto che quando il numero di risposte sfavorevoli eccede il 20% anche il valore medio tende a diventare inferiore al valore 7;

- per gli studenti che dichiarano una frequenza superiore al 50% (All. 1), i dati mettono in evidenza un generale apprezzamento di questi aspetti da parte degli studenti con una concentrazione di caselle rosse in relazione alla

domanda che riguarda la capacità del docente di migliorare le competenze linguistiche degli studenti, a conferma della significatività e criticità di tale aspetto.

Essendo il plurilinguismo uno dei temi strategici dell'Ateneo, gli Organi di Governo potranno individuare politiche e azioni finalizzate al miglioramento degli aspetti che emergono da questa Relazione, sul grado di soddisfazione degli studenti in relazione agli aspetti linguistici. A tale proposito, il Nucleo ricorda di avere prodotto una Relazione su questo tema consegnata agli Organi di Direzione dell'Ateneo in data 04/04/2017.

Anche nel 2017 e quindi come nell'anno precedente, le valutazioni nell'All. 2 presentano punteggi generalmente inferiori a quelli riportati nell'All. 1: sussistono quindi maggiori opportunità di miglioramento da offrire agli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni. Va inoltre considerata la possibilità di inserire altre domande nel questionario dedicate a questi studenti affinché si possano meglio comprendere le motivazioni del minore livello di partecipazione alle lezioni. Degni di nota nell'All. 2 sono i ricorrenti risultati insoddisfacenti relativi al carico didattico e alle conoscenze preliminari.

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

Facoltà di Scienze e tecnologie informatiche

In totale sono stati compilati 1.093 questionari.

Le valutazioni espresse dagli studenti con frequenza superiore al 50% possono essere giudicate positivamente. La valutazione rispetto alla corrispondenza della lingua usata durante la lezione con la lingua ufficiale del corso risulta estremamente positiva. Gli studenti hanno apprezzato molto la capacità di discussione e quella di fornire ulteriori informazioni da parte dei docenti.

Le criticità emerse dalla valutazione riguardano l'incremento delle conoscenze linguistiche durante le lezioni e la non corrispondenza dei crediti assegnati con il carico di lavoro.

In relazione agli studenti con frequenza inferiore al 50% delle lezioni, i punteggi assegnati sono inferiori rispetto a quelli degli studenti con frequenza superiore al 50%. Oltre il 30% ha valutato negativamente la corrispondenza del carico di lavoro con i punteggi assegnati e il materiale didattico fornito agli studenti.

Facoltà di Scienze e tecnologie

Nella Facoltà di Scienze e tecnologie sono stati compilati 1.703 questionari.

Per quanto riguarda le valutazioni espresse dagli studenti con frequenza superiore al 50%, il quadro positivo risulta variegato. Per tutti i CdS si esprime un giudizio molto positivo concernente l'uso della lingua ufficiale

dell'insegnamento, nonché la disponibilità dei docenti per discussioni e chiarimenti. Però, per quasi tutti i corsi (unica eccezione è il CdS in *Industrial and Mechanical Engineering (270) – 2011*) viene espressa una valutazione insoddisfacente concernente la capacità dei docenti di sviluppare le conoscenze linguistiche.

I maggiori elementi di criticità vengono segnalati per il CdS *Master in Energy Engineering (270 – 2012)*. Tali elementi si riferiscono al materiale didattico, alla non corrispondenza dei crediti assegnati con il carico di studio, nonché alle conoscenze preliminari necessarie per seguire le lezioni.

I giudizi degli studenti con frequenza inferiore al 50% delle lezioni hanno un punteggio complessivo più basso rispetto a quelli con frequenza superiore al 50%. Le maggiori criticità si riferiscono alle conoscenze preliminari rispetto agli insegnamenti, alla non corrispondenza dei punteggi assegnati con il carico di studio e al poco interesse per la materia della lezione.

Si invita la Facoltà di Scienze e tecnologie a valutare attentamente i giudizi espressi nei questionari e ad avviare le necessarie procedure di miglioramento.

Facoltà di Design e Arti

Per la Facoltà di Design e Arti sono stati compilati 1.800 questionari, che risultano in un incremento di 1,6% rispetto al periodo precedente. In generale, gli studenti frequentanti esprimono un giudizio fortemente positivo, per la laurea sia triennale, sia magistrale. Il voto medio, ottenuto aggregando i valori attesi di ciascuna domanda, è infatti di 8,27 per la triennale e di 8,20 per la magistrale, con solo il 10% di risposte negative per i due CdS. I fattori che hanno spinto questo risultato sono l'interesse generale nelle materie, la disponibilità dei professori a chiarire dubbi e svolgere discussioni e la chiarezza del linguaggio dei docenti. Per queste domande il valore medio registrato tra i due CdS è di 8,7. L'unica voce negativa è data dagli studenti della magistrale alla domanda relativa alla capacità del docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti: più del 20% degli studenti esprime un parere negativo.

Se si analizzano i questionari degli studenti non frequentanti, la situazione generale appare più negativa. Ciò è limitato per la magistrale, per la quale le voci negative registrate sono solo due, cioè quelle a riguardo dell'esposizione chiara della procedura d'esame e della proporzionalità tra crediti dichiarati e carico di studio. Invece, la situazione è più critica se si analizzano le risposte degli studenti non frequentanti della triennale. L'interesse per le materie resta alto; tuttavia, a tutte le altre domande, il 25% degli studenti dà pareri negativi, criticando così, oltre alla procedura d'esame ed alla proporzionalità tra crediti e carico di studio, anche la disponibilità dei docenti a rispondere a domande e a tenere discussioni, l'adeguatezza del materiale accademico, e la sufficienza delle conoscenze preliminari.

La visione contrastante che scaturisce dai questionari per studenti frequentanti e dai questionari per studenti non

frequentanti potrebbe suggerire l'esistenza di fattori nascosti che comportano un malessere negli studenti non frequentanti. Tuttavia, poiché il questionario per non frequentanti non prevede una domanda specifica sulla ragione per la quale non si ha frequentato il corso, non è possibile analizzare in dettaglio le ragioni che creano questo contrasto. La possibilità di prevedere questo tipo di domanda potrebbe essere presa in considerazione dagli organi di AQ dell'Ateneo.

Facoltà di Economia

Per la Facoltà di Economia, i questionari compilati sono stati circa 7.400, 6,8% in più rispetto all'anno precedente.

In generale, i questionari degli studenti frequentanti evidenziano una situazione più che soddisfacente, ma persistono alcune criticità sulle quali gli organi competenti possono lavorare.

A livello di Facoltà, gli studenti sottolineano favorevolmente come le lingue utilizzate dai docenti siano quelle ufficiali del corso. Riguardo il linguaggio si registrano però anche valori negativi in merito alla domanda se il linguaggio del docente migliori le conoscenze linguistiche degli studenti. Per ogni CdS della Facoltà di Economia, più del 20% degli studenti dà un giudizio negativo a questa voce. Sempre a livello aggregato, le valutazioni degli studenti evidenziano le seguenti criticità: la proporzionalità tra carico di studio e crediti ricevuti, percepita come inconsistente, e la conoscenza preliminare, ritenuta insufficiente per comprendere al meglio il corso. Va comunque sottolineato come i valori aggregati di risposta a queste domande siano comunque inferiori al 20% di risposte negative e maggiori di 7 come voto medio. I giudizi sono invece particolarmente positivi per i CdS in generale, per le seguenti voci: se i temi coperti a lezione rispettino i sillabi, se l'orario delle attività accademiche venga rispettato e se gli studenti apprezzino la disponibilità dei docenti a chiarire dubbi e a tenere discussioni.

Invece, per quanto riguarda CdS specifici, il *Master in Imprenditorialità e Innovazione* presenta il maggiore numero di voti insufficienti. Infatti, la soddisfazione generale per i corsi insegnati è bassa: 22% di risposte negative, contro una media di 12% per gli altri CdS. Se si calcola la media del valore atteso di tutte le domande del questionario per singolo CdS, il voto medio peggiore si registra per il CdS *Tourism, Sport, ed Event Management*, seguito dal CdS *Economics e Management*. Come ci si può aspettare questi risultati sono dati in larga parte dalla insoddisfazione per la proporzionalità tra crediti ricevuti e carico di studio e dalle conoscenze preliminari ritenute insufficienti. Si aggiunge, per entrambi i CdS, anche la capacità del docente di migliorare il linguaggio degli studenti tramite la lingua del corso. D'altra parte, la maggiore soddisfazione complessiva è registrata per il CdS *Economics and Management of the Public Sector*, essendo il voto medio aggregato per tutte le domande il più alto tra i CdS.

I questionari compilati dagli studenti non frequentanti sono coerenti con i risultati sottolineati sopra, in quanto vengono espresse le medesime criticità, quali la proporzionalità tra crediti e carico di studio e l'insufficiente conoscenza preliminare. Da questi questionari emerge anche una lieve criticità riguardo l'interesse generale che gli studenti provano nei confronti del corso insegnato. Il valore medio aggregato tra CdS è di 7,30, quindi

comunque maggiore della soglia di 7, ma comunque migliorabile. Ciò è vero soprattutto per il CdS *Economics & Social Sciences* e per il CdS *Tourism, Sport, ed Event Management*, per i quali si registrano più del 20% di giudizi negativi relativi all'interesse verso i corsi insegnati.

Facoltà di Scienze della formazione

Studenti con frequenza superiore al 50%

Osservando in generale le 18 domande, le maggiori criticità si concentrano nel PAS di lingua tedesca e ladina e solo per due aspetti nel TFA italiano. Gli studenti del PAS di lingua tedesca lamentano in percentuale elevata (+20%) che i docenti non stimolano l'interesse degli studenti, che le procedure di esame non sono dichiarate chiaramente, che lo studio complessivo non è proporzionale al numero dei crediti previsti e che il materiale di studio previsto non è adeguato.

Anche gli studenti del PAS ladino presentano percentuali superiori al 20% di insoddisfazione riguardo a procedure di esame non chiaramente spiegate e di studio eccessivo non proporzionato ai crediti. Per quanto riguarda il TFA della sezione italiana gli aspetti più problematici riguardano le attività supplementari (esercizi, tutorial, laboratori) e il fatto che il docente non riesca a migliorare le competenze linguistiche.

A tale proposito anche gli studenti dei corsi di studio *Scienze della comunicazione* e di *Educatore sociale* presentano una percentuale di poco superiore al 20% in relazione a questa domanda.

Per tutti i rimanenti aspetti i valori medi risultano elevati per tutti i corsi (intorno a 8).

L'orario delle lezioni, la disponibilità dei docenti a spiegare i concetti, la disponibilità degli insegnanti a essere aperti alla discussione, la comprensibilità del linguaggio usato dal docente e l'utilizzo della lingua ufficiale del corso usata dal docente ottengono valori medi superiori o per alcuni corsi molto superiori a 9.

Studenti con frequenza inferiore al 50%

Le problematiche maggiori riguardano il corso di studio *EnglischGS* in cui gli studenti dichiarano criticità in merito alle procedure di esame non ben spiegate, alla quantità di studio non proporzionata ai crediti e alla disponibilità dei docenti a spiegazioni e chiarimenti. Gli studenti di *Education sezione ladina* presentano percentuali superiori al 20% di risposte negative che riguardano l'interesse per l'argomento trattato e il materiale fornito dai docenti. Gli studenti del PAS sezione tedesca indicano criticità per quanto riguarda le conoscenze preliminari, mentre il 50% degli studenti della sezione italiana dichiara che lo studio richiesto non è proporzionato ai crediti assegnati.

Generalmente va considerato, che i dati riportati in questa tabella si basano su un numero molto limitato di questionari compilati, per il fatto che i corsi prevedono in gran parte un obbligo di frequenza.

Studium Generale

Sono state compilate 83 schede da parte degli studenti partecipanti allo *Studium generale*.

Per gli studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni, le valutazioni espresse risultano molto positive. In maniera particolarmente positiva sono state valutate le domande riferite alla docenza (linguaggio, disponibilità, discussione). Gli studenti riferiscono che il corso avrebbe necessitato di conoscenze preliminari per la comprensione delle lezioni, che il 17,46% dei partecipanti valuta invece non sufficienti. In ogni caso, anche questo valore non raggiunge la percentuale definita critica del 20%.

Le valutazioni espresse dagli studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni sono positive, anche se i valori non raggiungono quelli espressi dagli studenti con una frequenza maggiore del 50%. Quale criticità si segnala quella relativa alle comunicazioni in merito allo svolgimento degli esami.

9) Utilizzazione dei risultati

I risultati dell'analisi dei dati della valutazione sono messi a disposizione dei Direttori dei corsi, dei VicePresidi per la didattica e dei singoli docenti tramite la rete interna e sistema informativo Cockpit. Nel caso in cui le risposte siano in numero inferiore a 5 gli esiti della valutazione sono visibili solamente al Direttore del corso e al VicePresidente per la didattica. Ancora per l'anno 2016 i risultati non sono messi a disposizione degli studenti. Si dà atto che l'Ateneo ha espresso l'intenzione di pubblicare i dati in Intranet in modo che siano disponibili per gli studenti. Tale modalità sarà possibile a partire dal primo semestre del 2017. Il Nucleo prende atto di questa decisione in linea con quanto suggerito nella relazione sulla valutazione del 2016.

Le eventuali azioni correttive sono affidate ai Direttori di corso e ai Presidi. Il Presidio di Qualità assicura il continuo miglioramento del sistema. Il Nucleo suggerisce che sia tenuta traccia delle evidenze a supporto dei rilievi e degli interventi effettuati ai fini del miglioramento del sistema e degli interventi correttivi effettuati a seguito delle indicazioni che provengono dall'analisi dei questionari sulla didattica.

Le Commissioni Paritetiche docenti-studenti effettuano una analisi dei risultati della valutazione, avvalendosi del *template* predisposto dal Presidio di Qualità 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 2016 consente di evincere una serie di problemi sui quali si invita l'Ateneo a riflettere:

- le valutazioni degli studenti di Brunico che si collocano per alcuni CdS nettamente sotto i livelli dell'Ateneo e della classe di laurea, in relazione in particolare alle dotazioni informatiche;
- la sovrapposizione di argomenti in insegnamenti diversi dello stesso CdS;
- la messa in discussione della reale presa in carico da parte dei CdS dei commenti e delle valutazioni effettuate dagli studenti;

- la necessità di una maggiore sensibilizzazione degli studenti in merito all'uso dei commenti aperti per i propri suggerimenti;
- l'opportunità di introdurre valutazioni specifiche relative ai percorsi didattici effettuati all'estero attraverso l'Erasmus;
- l'opportunità di consentire la compilazione del questionario anche per i singoli moduli che compongono un insegnamento, ad oggi non possibile.

A proposito di quest'ultimo commento, anche il Nucleo di Valutazione ritiene che tale modalità di raccolta delle opinioni consentirebbe di tenere maggiormente sotto controllo l'AQ della didattica e invita l'Ateneo a considerare la modifica del sistema di raccolta delle informazioni affinché la valutazione sia effettuata per moduli, quando necessario.

Ci sono evidenze di come alcuni CdS basino 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

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.

Come suggerito anche nella Relazione dello scorso anno appaiono come passibili di miglioramento i meccanismi di restituzione dei risultati delle valutazioni agli studenti che attualmente non possono consultarli. Il Presidio Qualità ha già dichiarato di volersi attivare in questo senso. Il Nucleo suggerisce inoltre:

- di valutare la possibilità di consentire la valutazione dei singoli moduli che eventualmente compongono un insegnamento;
- di valutare la possibilità di consentire la valutazione delle attività didattiche svolte all'estero e dei servizi dell'Ateneo ad esse connesse;
- di rendere sistematico il meccanismo attraverso il quale l'Ateneo si assicura che i suggerimenti e le criticità che emergono dalla valutazione degli esiti dei questionari siano sempre presi in considerazione da chi ne ha la responsabilità;
- di valutare l'opportunità di inserire una ulteriore domanda per gli studenti non frequentanti finalizzata a identificare le cause della mancata o bassa frequenza delle lezioni;
- di sensibilizzare i docenti dell'Ateneo affinché compilino i questionari a loro dedicati e di potenziare l'analisi dei dati raccolti.

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 alla annualità 2016. Si riporta in questo paragrafo l'analisi riferita all'anno 2015.

I principali risultati sono riportati suddivisi per Facoltà nella tabella 3.

A livello di Ateneo (colonna Unibz) è evidente un generale apprezzamento anche se il dato relativo al totale dei giudizi positivi relativi alla domanda "si iscriverebbe di nuovo all'Università?" risulta leggermente inferiore al dato medio nazionale (76,5%). In generale, i dati appaiono in miglioramento se si confrontano le valutazioni di quest'anno con quelle degli anni passati: il numero di caselle con percentuali inferiori al 20% è passato da 7 a 4, a dimostrazione del buon uso delle informazioni ai fini del miglioramento.

Tab. 3 – giudizio esperienza universitaria

7. GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA	Unibz	Facoltà di Design e Arti	Facoltà di Economia	di	Facoltà di Scienze della Formazione	Facoltà di Scienze e Tecnologie	di	Facoltà di Scienze e Tecnologie Informatiche	di	e
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)										
Decisamente sì	34,8	42,6	32,8		20,8	39,5		66,7		
Più sì che no	55,1	51,9	59,7		59,4	51,2		30,8		
totale giudizi positivi	89,9	94,5	92,5		80,2	80,7		97,5		
Si iscriverebbero di nuovo all'università? (%)										
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	65,2	81,5	61,8		52,8	74,4		82,1		
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,9	3,7	5,4		7,5	--		2,6		
totale giudizi positivi	70,1	85,2	66,2		59,3	74,4		84,7		

Per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione vi sono differenze apprezzabili fra le varie Facoltà: si va da un minimo di giudizi positivi dell'80,2% (Facoltà di Scienze della Formazione) a un massimo del 97,5% (Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche).

A proposito della domanda sull'iscrizione all'Università, questa percentuale va da un minimo del 59.3% riferito alla Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo dell'84.7%, nel caso della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche.

Allegati

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

All. 2: Tabella riassuntiva delle valutazioni medie degli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni

	Studium Generale	Studium Generale	Agricultural and Agro-Environmental Sciences (270)	Agricultural and Agro-Environmental Sciences (270)	Industrial and Mechanical Engineering (270) - 2016	Industrial and Mechanical Engineering (270) - 2016	Industrial and Mechanical Engineering (270) - 2011	Industrial and Mechanical Engineering (270) - 2011	Master Energy Engineering (270) - 2012	Master Energy Engineering (270) - 2012	Master Energy Engineering (270) - 2016	Master Energy Engineering (270) - 2016	Master EMMA (270)	Master EMMA (270)	Englisch GS	Englisch GS	Educators (270)	Educators (270)	Social Work (270)	Social Work (270)	Master IRIS NEW (270)	Master IRIS NEW (270)	Education German section	Education German section	Education Italian section	Education Italian section	Education Italian section	Education Latin section	Education Latin section	Communication (270) NEW	Communication (270) NEW	PAS - German section	PAS - German section	PAS - Italian section	PAS - Italian section	PAS - Latin section	PAS - Latin section	Master Computer Science (270)	Master Computer Science (270)	Computer Science and Engineering (270)	Computer Science and Engineering (270)	Master EMCL (270)	Master EMCL (270)	Tourism, Sport & Event Management (270)	Tourism, Sport & Event Management (270)	Economics and Management (270)	Economics and Management (270)	Economics and Social Sciences PPE (270)	Economics and Social Sciences PPE (270)	Master Economics and Management of the Public Sector (270)	Master Economics and Management of the Public Sector (270)	Master Entrepreneurship and Innovation (270)	Master Entrepreneurship and Innovation (270)	Master Entrepreneurship and Innovation (270)	Design and Art (270) - Art	Design and Art (270) - Art	Design and Art (270) - Design	Design and Art (270) - Design
Are you interested in the subject?	8.38	9.23 %	7.04	27.52 %	7.29	11.76 %	7.16	21.97 %	8.32	12.33 %	8.29	7.75	15.59 %	8.50	7.72	15.79 %	8.05	11.51 %	8.49	5.71 %	8.23	10.00 %	7.97	7.14 %	7.75	37.50 %	7.56	18.98 %	7.62	19.05 %	9.00	10.00	7.51	16.23 %	7.53	18.87 %	7.42	10.53 %	7.00	26.34 %	7.28	19.18 %	7.21	22.07 %	7.43	13.91 %	7.59	14.98 %	10.00	7.50	19.08 %							
Has the exam procedure been explained clearly?	8.02	18.46 %	7.82	11.76 %	7.47	11.76 %	7.76	15.61 %	7.86	24.66 %	7.00	8.04	10.22 %	7.25	25.00 %	7.86	13.42 %	8.48	7.57 %	8.20	7.35 %	8.03	12.50 %	7.97	8.67 %	7.88	12.50 %	7.56	19.97 %	8.24	9.52 %	8.00	10.00	7.78	7.17 %	7.72	10.65 %	8.32	5.26 %	7.29	16.05 %	7.46	15.17 %	7.38	18.82 %	7.29	15.11 %	7.49	17.98 %	6.50	25.00 %	7.29	21.14 %					
Is the study load in this subject proportionate to the credits awarded?	7.78	4.62 %	6.80	22.48 %	6.76	11.76 %	7.04	19.75 %	7.85	10.96 %	6.14	42.86 %	7.44	13.44 %	6.50	25.00 %	7.68	12.89 %	7.72	12.50 %	7.71	11.02 %	7.88	5.00 %	7.30	19.39 %	8.13	7.23	19.97 %	7.33	19.05 %	6.50	50.00 %	7.00	7.32	12.45 %	7.41	13.71 %	6.11	36.84 %	7.03	18.27 %	6.96	21.56 %	6.78	25.32 %	6.73	24.70 %	7.12	17.23 %	6.50	25.00 %	7.03	21.80 %				
Is the teacher available for explanations and clarifications?	8.52	4.62 %	8.13	9.03 %	8.29	5.88 %	8.12	6.05 %	8.78	5.48 %	7.43	8.75	4.30 %	7.25	25.00 %	8.15	8.42 %	8.52	6.91 %	8.39	8.16 %	8.48	5.00 %	8.11	8.16 %	8.88	7.99	13.53 %	8.76	4.76 %	8.50	10.00	8.21	5.28 %	8.44	4.03 %	8.11	7.73	8.10 %	7.77	9.72 %	7.94	8.25 %	7.72	10.55 %	8.02	7.49 %	6.50	25.00 %	7.68	14.31 %							
Is the teaching material (recommended and supplied) adequate for you?	7.86	12.31 %	7.15	19.75 %	7.24	5.88 %	7.48	15.92 %	7.52	15.07 %	6.71	14.29 %	7.91	5.38 %	7.00	7.53	17.11 %	7.89	12.83 %	7.84	5.71 %	7.88	12.50 %	7.64	10.71 %	7.25	25.00 %	7.44	18.15 %	7.86	14.29 %	8.00	10.00	7.58	12.08 %	7.42	14.84 %	6.68	31.58 %	7.12	16.21 %	7.25	17.80 %	7.25	18.47 %	7.07	17.99 %	7.39	17.23 %	6.50	25.00 %	7.24	18.24 %					
Was your preliminary knowledge sufficient to understand the subject?	7.74	13.85 %	6.92	22.48 %	6.12	35.29 %	7.28	20.70 %	7.60	15.07 %	7.86	7.73	10.22 %	7.75	7.66	13.29 %	7.67	18.09 %	7.78	11.02 %	7.83	7.50 %	7.50	13.27 %	7.88	12.50 %	7.32	19.64 %	7.67	23.81 %	8.50	7.00	7.77	7.17 %	7.54	14.52 %	7.37	5.26 %	6.77	25.84 %	7.04	22.02 %	7.20	19.51 %	7.00	21.10 %	7.37	12.36 %	5.75	25.00 %	7.29	19.64 %						