

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 2019

UNIBZ

Sommario

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni	2
2) Modalità di rilevazione e tipologia di questionari utilizzati dall'Ateneo.....	2
3) Modalità di analisi dei risultati a livello di corso di studi e Ateneo.....	4
4) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti, organi di Governo di Ateneo) ..	5
5) Utilizzazione dei risultati ai fini del miglioramento e risoluzione di situazioni critiche	6
6) Risultati della rilevazione	6
7) L'andamento generale del livello di soddisfazione degli studenti	8
8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio	10
9) Utilizzazione dei risultati	16
10) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati	17
11) L'opinione degli studenti laureandi	18

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

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

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

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

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

La rilevazione per l'anno accademico 2017/2018 è iniziata a ottobre 2017 e si è conclusa a ottobre 2018. A partire dall'anno accademico 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.

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 sono in corso di elaborazione. 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 delle 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 che ANVUR definisca un nuovo sistema di rilevazione dell'opinione dei docenti, che è in fase di elaborazione.

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

In una prima fase di test, nel 2018, l'Ufficio Relazioni internazionali ha elaborato i dati di tutti e tre i questionari a livello di Facoltà. È da definire il processo di diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo. Al momento, in caso vengano rilevate delle criticità, l'Ufficio Relazioni internazionali ha cura di attivare i referenti Erasmus/accordi bilaterali presso le Facoltà.

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

- è stata realizzata nel 2017 la possibilità di compilazione da supporto mobile. Il PQ ha incoraggiato, con avvisi e comunicazioni, gli studenti ad effettuare la rilevazione e i docenti ad organizzare la compilazione in aula in una giornata specifica;
- è attiva la modalità di rilevazione secondo cui i questionari possono essere compilati tra i 2/3 dell'insegnamento e il termine di registrazione per la prima sessione di esame. Da marzo 2018 ogni professore, tramite Power BI - professor dashboard, può visualizzare i dati relativi alla valutazione, distinguendo tra i due momenti in cui questa è possibile (end-of course evaluation e in-lecture evaluation) in conformità a quanto raccomandato da ANVUR nelle corrispondenti Linee Guida;
- ad ottobre del 2018, dietro suggerimento del NdV, sono state pubblicate le "Linee Guida alla rilevazione delle opinioni studenti alla didattica" al seguente link:
https://scientificnet.sharepoint.com/sites/unibzQualityAssurance/SiteAssets/SitePages/Valutazione-della-Didattica/Rilevazione%20delle%20opinioni%20studenti_Linee%20guida_2018_it.pdf.

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

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

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

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

1) i risultati dei questionari degli studenti relativamente ai seguenti aspetti:

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

Inoltre, al punto 2) della suddetta Relazione, si analizzano espressamente i risultati della compilazione dei questionari sulla soddisfazione degli studenti e le CPDS esprimono un giudizio sulla gestione, sull'analisi e sull'utilizzo di tali questionari. La lettura delle Relazioni mette in evidenza un miglioramento rispetto all'anno 2017 del livello di approfondimento e analisi dei risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti. In questi documenti sono elencati dei suggerimenti che riguardano anche una riflessione sulla possibilità di inserire una valutazione post esame e sull'opportunità di far compilare i questionari agli studenti a distanza di anni dalla frequenza del corso oltre che di rendere disponibili agli studenti dati aggregati che comprendono anche le valutazioni dei docenti che non hanno dato il consenso alla pubblicazione.

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

I risultati della compilazione sono resi disponibili dall'Ateneo tramite la piattaforma informatica "Cockpit" e da marzo 2018 tramite la piattaforma Power BI. 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 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 ha ricevuto una mail con l'accesso al professor dashboard. I dati sono pubblicati in forma aggregata in percentuale e non vengono pubblicati i commenti liberi 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 visualizzazione di tali dati lo studente può visualizzare i risultati della valutazione del singolo modulo/insegnamento.

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

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

I risultati della valutazione aiutano il Consiglio di Corso e l'Ateneo nel continuo miglioramento della didattica. Le valutazioni vengono esaminate in sede di riconferma dei docenti a contratto da parte 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 sei criteri è costituito dalla "eccellenza nella qualità della didattica" che emerge dalle valutazioni. I risultati delle valutazioni sono da considerare inoltre come uno dei criteri per la carriera interna del singolo professore.

6) Risultati della rilevazione

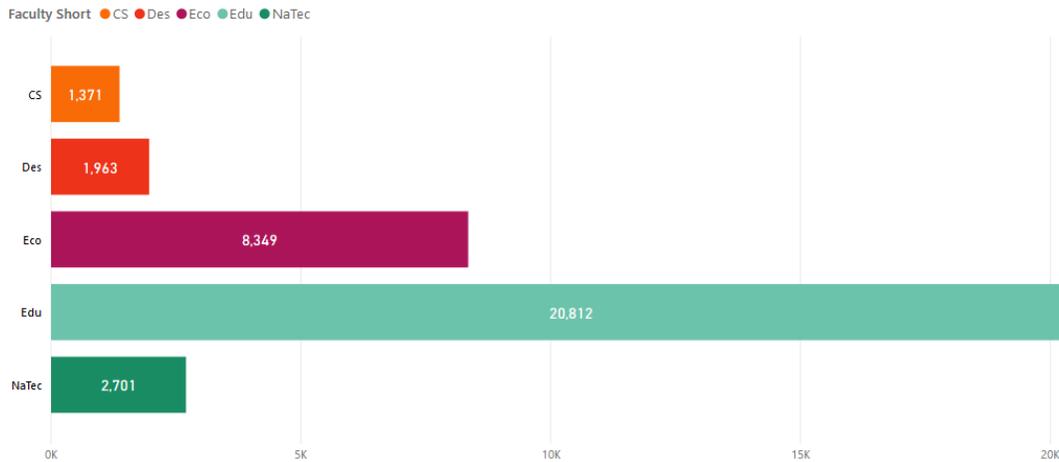
Tutti i CdS dell'Ateneo e tutti gli insegnamenti sono sottoposti ad attività di valutazione da parte degli studenti. La copertura e la valutazione degli insegnamenti è totale; per quanto riguarda i moduli, il PQ in collaborazione con ICT sta valutando come poter integrare le casistiche di codocenza nel sistema informatico.

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 2017 - ottobre 2018.

Va osservato, però, che fino a marzo 2018 i Direttori di corso non avevano a disposizione dati aggregati a livello di corso di studio e Facoltà ma a livello di singolo insegnamento, rendendo più complessa l'analisi dei punti di forza e delle criticità degli insegnamenti valutati nel periodo di riferimento di questa Relazione.

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.

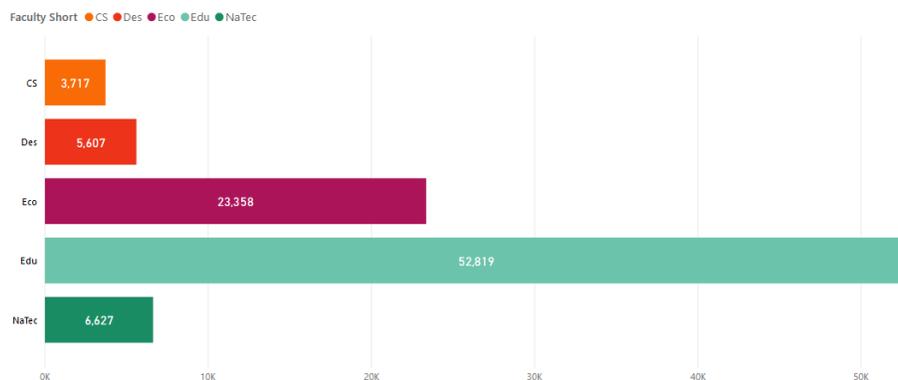
Grafico 1 – Numero questionari suddivisi per Facoltà nell'anno accademico 2017/2018



Tab. 1 – numero questionari suddivisi per facoltà negli ultimi due anni

Facoltà	2016/2017	2017/2018	%
CS	1.253	1.371	9%
Des	1.846	1.963	6%
Eco	7.611	8.349	10%
Edu	17.044	20.812	22%
NaTec	2.223	2.701	22%
Grand Total	29.977	35.196	17%

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

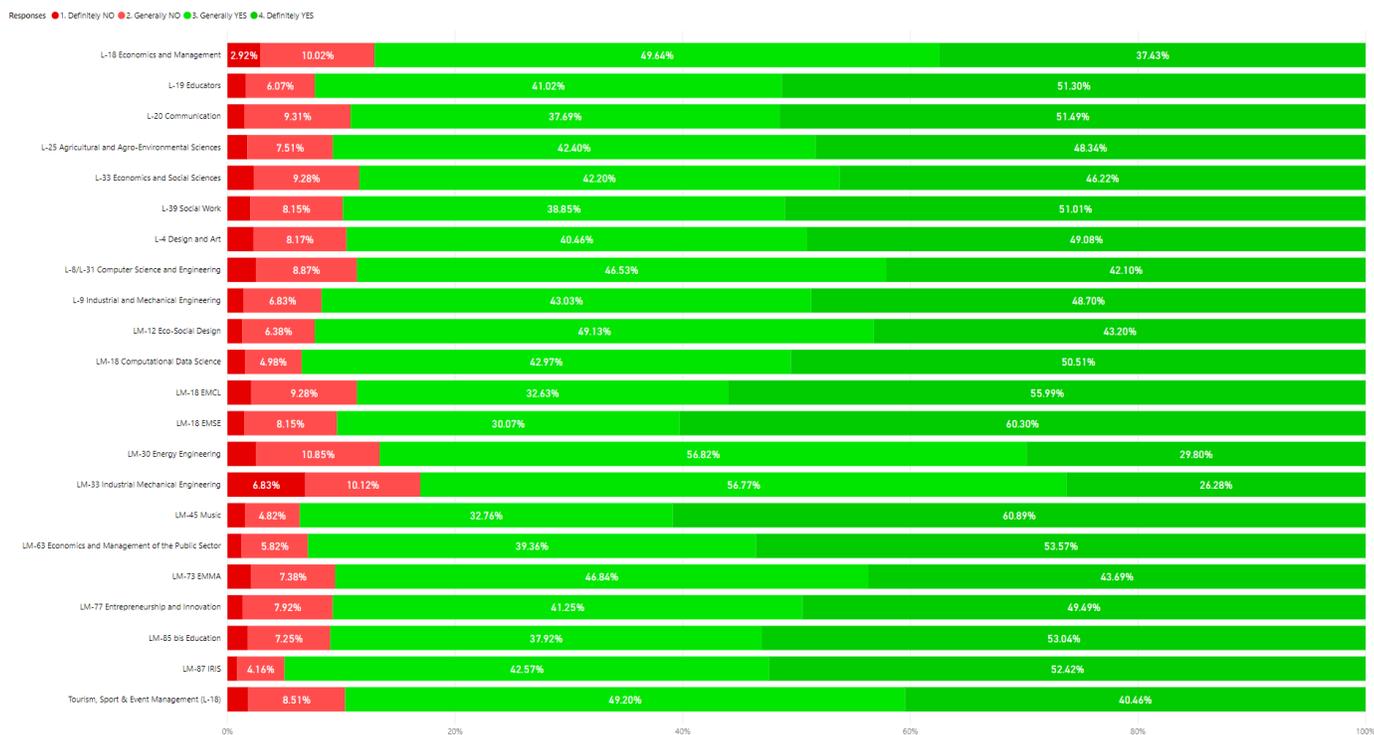


La distribuzione per numero di questionari compilati nell'ultimo triennio è mostrata nel grafico 2, dal quale si può indirettamente evincere la distribuzione degli studenti per Facoltà e la quasi perfetta correlazione con la distribuzione dei questionari mostrata nel grafico 1.

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

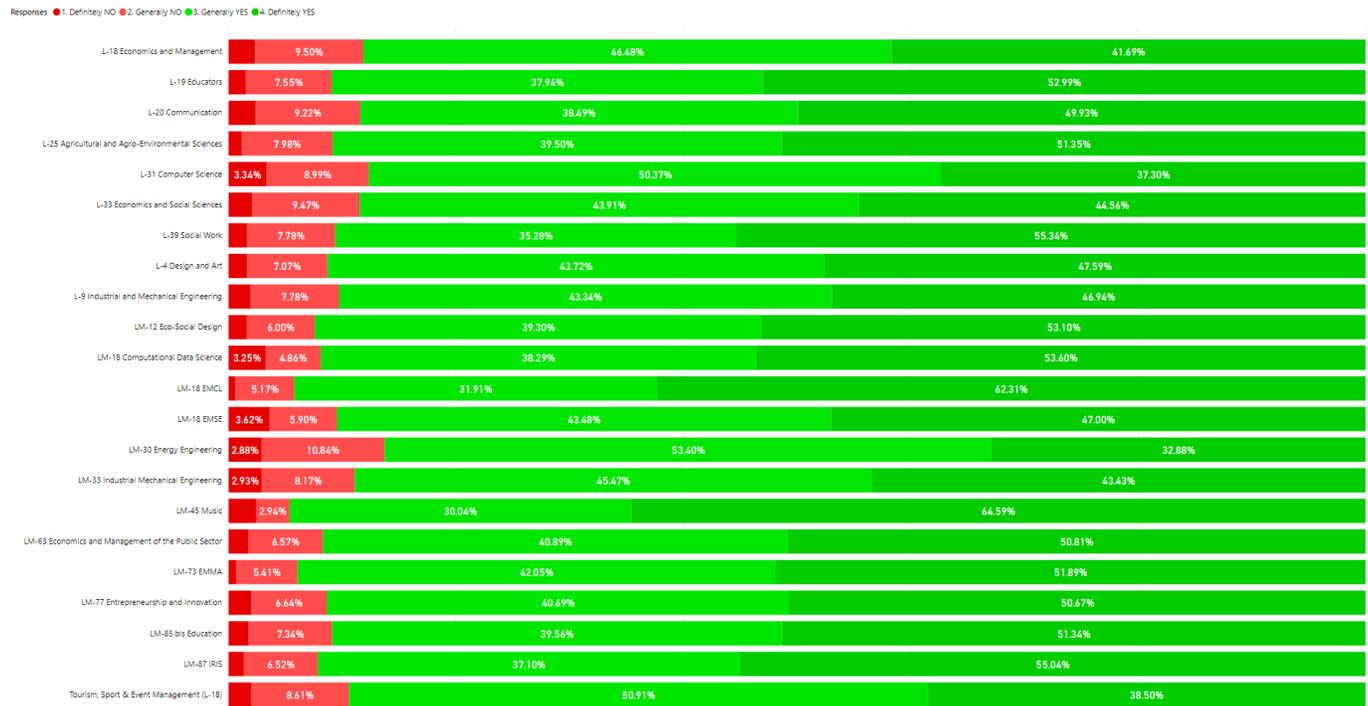
Nei due grafici 3 e 4 è riportato l'andamento del livello di soddisfazione mostrato dagli studenti per ciascun CdS. I due grafici si riferiscono rispettivamente all'anno accademico 2016/2017 e all'anno accademico 2017/2018 e riportano i CdS che risultano dalla scheda SUA-CdS. L'andamento dei dati nel 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 2016-2017



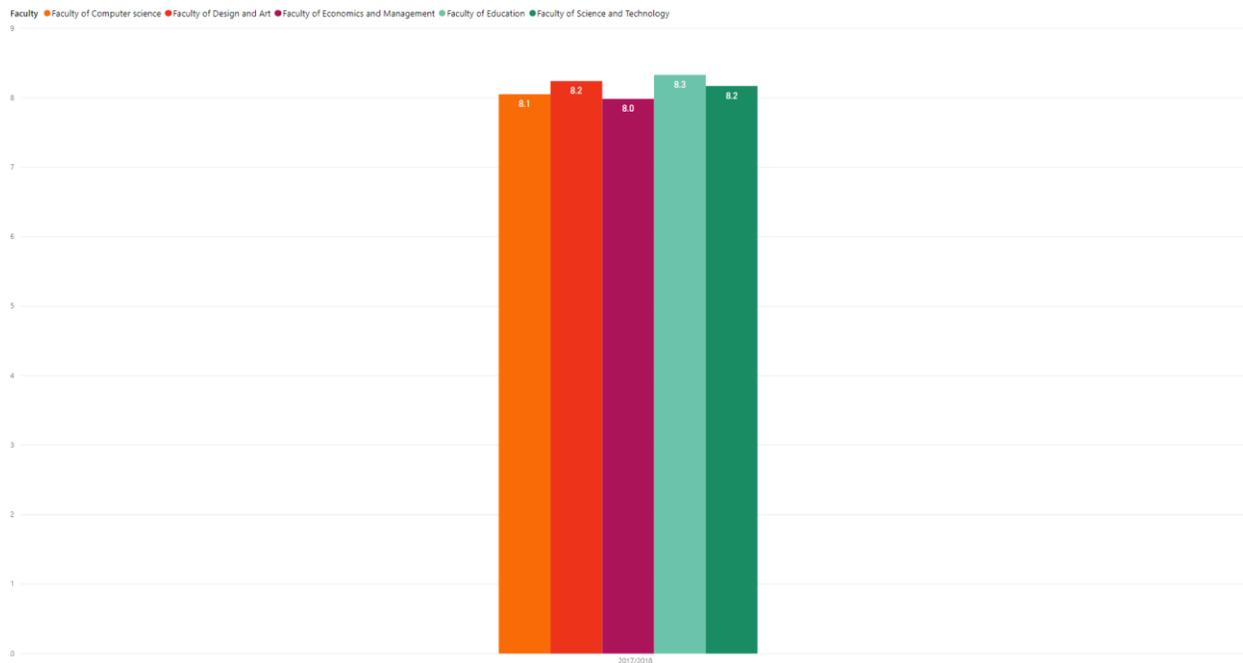
Fonte: dati estratti in data 17/04/2019 da Power BI.

Grafico 4 – andamento del livello soddisfazione studenti 2017-2018



Fonte: dati estratti in data 17/04/2019 da Power BI.

Grafico 5 – distribuzione voti medi per Facoltà



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

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

Grafico 6 – livello generale gradimento



8) L'analisi di dettaglio dei Corsi di Studio

L'analisi descritta al paragrafo 7 mette in evidenza un insieme di risultati complessivamente buono, come per lo scorso anno accademico. La tendenza dei dati è positiva e si conferma la capacità dell'Ateneo di produrre analisi e indici sintetici. Per quanto riguarda la valutazione a livello di Ateneo e per gruppi omogenei di CdS, il NdV ha ritenuto di elaborare in maniera complessiva i dati della valutazione ricavandone un andamento stratificato secondo la denominazione dei CdS. È stato poi effettuata un'analisi dell'andamento dei corsi relativi all'offerta formativa di ogni Facoltà.

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

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

L'Ateneo ha deciso di adottare una pesatura della scala *likert* usata per la rilevazione corrispondente a quanto già

effettuato da altri sistemi di analisi dei dati dei questionari, secondo i seguenti criteri:

- decisamente NO: peso 2
- più NO che SI: peso 5
- più SI che NO: peso 7
- decisamente SI: 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.

Dall'analisi dei dati riportati nell'allegato 1, si può osservare che:

- per gli studenti che dichiarano una frequenza superiore al 50% i dati non mettono in evidenza situazioni particolarmente critiche;
- anche quest'anno, come negli anni precedenti, sussistono maggiori opportunità di miglioramento da offrire agli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni.

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

Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche

In generale l'andamento dei voti assegnati dagli studenti all'offerta formativa della Facoltà è positivo. Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti frequentanti, le rilevazioni del CdS L-8/L31 che da biclasse è diventato monoclasse L-31 nell'anno di indagine 2017/2018 presentano valori medi leggermente inferiori alle medie degli altri CdS. Ricevono invece valutazioni positive o molto positive, in linea con i risultati dello scorso anno, i tre CdS magistrali nella classe LM-18. Gli aspetti linguistici relativi alla capacità del docente di incrementare le conoscenze degli studenti sono quelli che sono stati valutati con votazioni più basse, confermando un dato generale dei CdS di Ateneo.

Gli stessi andamenti si rilevano in modo correlato nelle risposte fornite dagli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni. Si rileva in questo caso un valore medio dei voti assegnati al CdS Master EMSE (LM-18) tra i più bassi fra quelli censiti, che richiede di analizzarne le cause.

La relazione della CPDS analizza gli aspetti relativi alla compilazione dei questionari, commentando i risultati, apprezzando gli aspetti positivi e fornendo suggerimenti per il miglioramento. Nei commenti finali la CPDS suggerisce di: *"monitorare la tempistica della compilazione dei questionari onde evitare questionari che vengano compilati da studenti che avevano frequentato in un anno diverso da quello della compilazione del questionario"*.

La CPDS si esprime anche sul livello di pubblicizzazione in forma aggregata e anonima dei risultati al fine di fornire informazioni di ritorno agli studenti che hanno compilato il questionario. Si sollevano anche commenti in relazione alla mancata frequenza da parte degli studenti non frequentanti.

Il giudizio sul contenuto, tono e ammontare di suggerimenti contenuti nella relazione della CPDS è molto positivo. La relazione si conferma uno strumento utile ai CdS della Facoltà per il miglioramento delle attività didattiche.

Facoltà di Scienze e Tecnologie

Per quanto riguarda le valutazioni degli studenti frequentanti, la maggior parte dei CdS di primo livello e di secondo livello della Facoltà è stata valutata in modo positivo dagli studenti. I voti medi sono in linea o superiori ai voti medi di Ateneo. Un voto medio leggermente più basso è stato quello assegnato al CdS nella classe LM-30. In linea con i dati di Ateneo le valutazioni sulla capacità del docente di incrementare le conoscenze linguistiche degli studenti.

Gli stessi andamenti si rilevano in modo correlato nelle risposte fornite dagli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni. Si rileva anche in questo caso un valore medio dei voti assegnati al CdS Master Energy Engineering (LM-30) leggermente più basso.

La relazione della CPDS affronta e commenta i dati relativi alla valutazione. Fornisce anche dei suggerimenti per il miglioramento. Dice infatti:

"Al fine di effettuare un'analisi più approfondita, si consiglia di verificare i questionari dei singoli corsi di insegnamento, e di valutare l'opportunità di un questionario successivo alla prova d'esame in cui si chiede allo studente se le modalità d'esame indicate siano state effettivamente rispettate" e apprezza le attività svolte in autonomia dal CdS per il miglioramento della didattica: *"Si apprezza l'introduzione di un nuovo questionario sperimentale nell'ambito della L-9, ad integrazione di quello esistente"*.

La relazione fornisce interessanti spunti per attività di miglioramento dell'offerta didattica complessiva della Facoltà.

Facoltà di Design e Arti

Per la Facoltà di Design e Arti sono stati compilati nell'anno accademico 2017/2018 1.963 questionari, con un lieve incremento del 6% rispetto all'anno precedente, nel quale sono stati compilati 1.846 questionari.

In generale la valutazione media per tutti i CdS analizzati, sia per quanto riguarda il CdS Design and Art (L-4) che il CdS Master Eco Social Design (LM-12) è positiva ed è la seconda migliore di Ateneo.

Per tutti i CdS analizzati ricorre una valutazione piuttosto negativa rispetto alla capacità del docente di migliorare con le proprie attività didattiche le conoscenze linguistiche dello studente.

Gli studenti non frequentanti il CdS Design and Art (L-4) esprimono una valutazione negativa rispetto alla proporzione del carico di studio dell'insegnamento ai crediti assegnati, all'adeguatezza delle conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame e alla chiarezza nella definizione delle

modalità d'esame. Quest'ultimo aspetto relativo alle modalità di esame viene evidenziato anche nel CdS Design and Art (L-4), curriculum Arte, come peraltro era già stato rilevato anche l'anno scorso dagli studenti frequentanti. La CPDS redige una relazione dettagliata sulle attività svolte nel corso dell'anno 2018 e propone delle azioni di miglioramento. Per il CdS Design and Art (L-4) si suggeriscono attività migliorative rivolte alla fruibilità dei laboratori; nella Relazione si suggerisce *"di continuare il processo avviato di condivisione dei risultati dei questionari di valutazione della docenza con gli studenti"*. Inoltre, si suggerisce di incrementare la comunicazione riguardante il modello linguistico attuato dall'Ateneo. Le proposte migliorative agli organi di Facoltà riguardano *"una maggiore integrazione tra le lingue di insegnamento, in particolare nei progetti e l'attuazione di una strategia di maggiore informazione e trasparenza in riferimento al curriculum Arte del CdS in primo luogo per quanto riguarda le informazioni agli studenti sul piano degli studi e sulle attività didattiche ma anche in riferimento alle numerose attività integrative e conferenze organizzate"*.

Per il CdS Master Eco Social Design (LM-12) le proposte della CPDS riguardano la definizione di una strategia di sviluppo del CdS dal punto di vista della dotazione di aule e di laboratori a fronte di un aumento del numero di iscritti.

Facoltà di Economia

In totale nell'anno accademico 2017/2018 sono stati compilati 8.349 questionari, con un aumento del 9,7% rispetto all'anno precedente, nel quale sono stati compilati 7.611 questionari.

In generale si registra un andamento positivo della valutazione media espressa dagli studenti frequentanti e non frequentanti per l'anno accademico 2017/2018 anche rispetto all'anno accademico precedente.

Tutti i corsi registrano una valutazione media superiore allo 0,8. La valutazione media del CdS Master Economics and Management of the Public Sector (LM-63) segna una lieve flessione per gli studenti frequentanti passando da una media dell'8,40 nell'anno accademico 2016/2017 a una media dell'8,35 nell'anno accademico 2017/2018.

Gli studenti non frequentanti del CdS Master Entrepreneurship and Innovation (LM-77) esprimono per l'anno accademico 2017/2018 una valutazione media del corso del 7,56 mentre nell'anno precedente la valutazione media era del 7,7.

Anche il CdS Economics and Management (L-18) raggiunge una valutazione media dell'8,07 nell'anno accademico 2017/2018 mentre nell'anno precedente la media era ancora del 7,73.

Per il CdS Economics and Management (L-18) si evidenzia una valutazione negativa sulla capacità del docente di migliorare con le proprie attività didattiche le conoscenze linguistiche dello studente, criticità che già nell'anno accademico 2016/2017 è stata rilevata con una valutazione negativa superiore al 20%.

Per quest'ultimo corso gli studenti non frequentanti esprimono una valutazione piuttosto negativa rispetto al proprio interesse per gli argomenti trattati nell'insegnamento, alla proporzione tra il carico di studio e i crediti assegnati ed all'adeguatezza della propria preparazione preliminare per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame.

Gli studenti frequentanti il CdS Economics and Social Sciences (L-33) esprimono una valutazione negativa del 20% sulla proporzione tra il carico di studio e i crediti assegnati.

Alcune criticità sono rilevabili da una valutazione negativa del 20% sulla capacità del docente di migliorare le conoscenze linguistiche dello studente e sull'utilità delle attività didattiche integrative per l'apprendimento della materia.

Gli studenti non frequentanti esprimono una valutazione negativa superiore al 20% sull'interesse agli argomenti trattati nell'insegnamento.

Nel CdS Master Economics and Management of the Public Sector (LM-63) la domanda "È riuscito il docente a migliorare con le sue attività didattiche le tue capacità linguistiche?" ha raggiunto il 30% di risposte negative, mentre la domanda "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?" ha registrato il 20% di risposte negative da parte degli studenti frequentanti. Gli studenti non frequentanti non evidenziano particolari criticità.

Anche nel CdS Master Entrepreneurship and Innovation (LM-77) gli studenti esprimono una valutazione negativa superiore al 20% sulla capacità del docente di migliorare le conoscenze linguistiche dello studente.

Per il CdS Tourism, Sport & Event Management (L-18) non emergono dai questionari degli studenti frequentanti e non frequentanti particolari criticità.

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

Le proposte migliorative contenute nella relazione della CPDS evidenziano il "*problema dell'adeguamento degli spazi d'insegnamento e apprendimento a fronte dell'accresciuto numero di studenti*".

Altre significative proposte non sono evidenziate nella relazione della CPDS oppure riguardano aspetti risolvibili facilmente come, ad esempio, il continuo aggiornamento della pagina web.

Facoltà di Scienze della Formazione

I questionari compilati dagli studenti dei CdS Communication (L-20), Social Work (L-39), Educators (L-19), Master Education German, Ladin and Italian section (LM-85 bis), master Iris (LM-87), master Music (LM-45), Pre-FIT e TFA (German section) presentano valori in media o superiori a quelli degli altri CdS dell'Ateneo.

Fra gli item che hanno avuto valutazioni più alte della media di Ateneo all'interno dei CdS della facoltà di Scienze della Formazione si segnalano quelli relativi alla comprensione della lingua utilizzata dai docenti, al rispetto degli orari e alla disponibilità al dialogo dei docenti.

In generale le valutazioni sono in linea o in miglioramento rispetto ai risultati dello scorso anno.

Gli stessi andamenti si possono rilevare anche per quanto riguarda le valutazioni fornite dagli studenti che dichiarano di avere frequentato meno del 50% delle lezioni.

Nel CdS Communication (L-20) la valutazione più negativa riguarda la capacità del docente di migliorare con le sue attività didattiche le conoscenze linguistiche degli studenti, quando la lingua di insegnamento non corrisponde a quella della scuola superiore frequentata dallo studente. Viene valutata positivamente la disponibilità e l'apertura alla discussione dei docenti.

Tutti gli item del CdS Social Work (L-39) presentano valori medi in linea o superiori a quelli di Ateneo. Elementi valutati in modo decisamente positivo sono quelli che fanno riferimento alla comprensione della lingua usata dal docente, alla sua corrispondenza con la lingua ufficiale del corso e al rispetto dell'orario.

Nel CdS Educators (L-19) le valutazioni inferiori alla media degli altri CdS dell'Ateneo riguardano la capacità del docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti nelle lingue diverse da quella della scuola superiore che questi hanno frequentato e l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione della materia. Per il resto le valutazioni sono in linea o migliori di quelle degli altri CdS.

La sezione tedesca del CdS Master Education (LM-85 bis) riporta valutazioni leggermente più negative rispetto agli altri CdS per quanto riguarda la chiarezza delle procedure di esame e la disponibilità dei docenti alla discussione. Gli studenti valutano invece in modo superiore alla media di Ateneo il rispetto degli orari, l'uso da parte dei docenti di una lingua comprensibile e la possibilità di migliorare la seconda o la terza lingua.

Gli studenti della sezione italiana del master Education (LM-85 bis) assegnano voti superiori alla media di Ateneo al rispetto degli orari, all'uso da parte dei docenti di una lingua comprensibile, alla possibilità di migliorare la seconda o terza lingua e alla corrispondenza tra la lingua effettivamente usata dal docente e quella ufficiale del corso.

Nel Master Education (LM-85 bis), sezione ladina, l'unico item che presenta valori decisamente inferiori alla media di Ateneo riguarda la capacità dell'assistente/esercitatore ad esporre gli argomenti in modo chiaro.

Tutti gli item riferiti al CdS Master Iris (LM-87) presentano valori medi superiori a quelli della media degli altri CdS dell'Ateneo. Da rilevare, perché particolarmente positivi i valori attribuiti alla corrispondenza tra la lingua usata dal docente e quella ufficiale del corso e alla disponibilità al dialogo dei docenti.

Nel CdS Master Music (LM-45) le valutazioni non in linea con quelle di Ateneo che richiedono una più attenta valutazione riguardano l'adeguatezza delle aule e delle attrezzature per le attività didattiche. Gli studenti esprimono una valutazione positiva in linea o decisamente superiore alle medie di Ateneo al resto degli item considerati.

Nel CdS Pre-Fit non emergono valutazioni inferiori alla media di Ateneo e la maggior parte degli item ottiene valutazioni decisamente superiori alla media (rispetto degli orari e della lingua ufficiale del corso, lingua usata dai docenti, chiarezza sulle procedure di esame...).

Gli studenti del CdS TFA German Section, esprimono valutazioni inferiori alla media per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione dell'insegnamento svolto, la capacità dei docenti di motivare, la proporzione tra il carico di studio dell'insegnamento e i crediti assegnati e l'adeguatezza dei materiali forniti. Sono, invece valutati con una media superiore a quella di Ateneo il rispetto dell'orario, la comprensione della lingua usata dal docente e la sua corrispondenza con la lingua ufficiale del corso.

Dalla Relazione della CPDS risulta che la situazione della didattica nella Facoltà di Scienze della Formazione sia sostanzialmente buona, con percentuali di soddisfazione da parte degli studenti molto alte, con pochissime isolate criticità. Tali criticità sono riferite ai materiali didattici e alle modalità d'esame: in analoghe situazioni, evidenziate dal precedente rapporto, questi casi sono stati affrontati e ove possibile risolti dai rispettivi CdS. Una richiesta trasversale ai vari CdS è un impegno della Facoltà per rendere più omogeneo l'utilizzo delle due piattaforme di supporto alla didattica (Open Learning Environment e Reserve Collection).

Resta da migliorare la diffusione (in forma aggregata e sintetica) dei risultati della valutazione degli studenti e dei rapporti dedicati al riesame ciclico, nonché della relazione della CPDS.

9) Utilizzazione dei risultati

I risultati dell'analisi dei dati della valutazione sono messi a disposizione dei Direttori dei corsi, dei Presidi, della CPDS e dei singoli docenti tramite la rete interna e sistema informativo Cockpit e nel sistema Power BI. In Cockpit si possono visualizzare anche i commenti liberi e i suggerimenti forniti dagli studenti, mentre in Power BI si visualizzano le elaborazioni statistiche; 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 Preside.

Con il sistema Power BI è ora possibile accorpore i questionari e utilizzare, di conseguenza, anche i dati degli insegnamenti per i quali è pervenuto un numero di schede di valutazione inferiore a 5, che confluiscono nella valutazione del CdS e del singolo insegnamento.

A partire da marzo 2018 i risultati possono essere consultati dagli studenti tramite l'uso delle proprie credenziali per l'accesso al sistema informativo, come suggerito dalla precedente Relazione del NdV.

Le eventuali azioni correttive sono affidate ai Direttori di corso e ai Presidi. 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 2018 dalle CPDS consente di evincere una serie di problemi sui quali si invita l'Ateneo a riflettere:

- la possibilità di rendere disponibili agli studenti dati aggregati che comprendono anche le valutazioni dei docenti che non hanno dato il consenso alla pubblicazione;
- l'importanza di monitorare la tempistica della compilazione dei questionari da parte degli studenti onde evitare la valutazione di un insegnamento in un semestre diverso da quello frequentato o addirittura a distanza di anni;
- l'opportunità di introdurre un questionario successivo alla prova d'esame in cui si chiede allo studente se le modalità d'esame indicate nelle schede dei singoli insegnamenti siano state effettivamente rispettate;
- la necessità rilevata da parte degli studenti di alcuni corsi di inserire prove d'esame intermedie;

- una Commissione suggerisce una revisione dei questionari attualmente impiegati che presentano dei limiti relativamente alle modalità e all'efficacia con cui vengono posti alcuni quesiti, con la conseguenza di non rendere immediata l'individuazione delle eventuali misure correttive;
- l'opportunità di introdurre una scadenza più stretta per la compilazione del questionario, ad esempio entro l'iscrizione al primo esame della sessione, in modo da disporre da subito di campioni più numerosi e migliorare la confrontabilità delle risposte;
- come lo scorso anno, proseguire nelle attività finalizzate al miglioramento della qualità dei materiali didattici forniti soprattutto per gli studenti non frequentanti, supportando i docenti nell'utilizzo della piattaforma Open Learning Environment;
- migliorare la diffusione dei risultati delle valutazioni tra gli studenti, che in alcuni corsi non risultano essere informati sul sistema di pubblicazione dei risultati;
- monitorare l'adeguatezza degli spazi sia per le lezioni che per le esercitazioni a fronte dell'aumentata popolazione studentesca.

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

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

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

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

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

- a ottobre 2018 sono state pubblicate in Intranet le "Linee guida alla rilevazione delle opinioni studenti alla didattica" elaborate dal PQ, che forniscono agli attori del sistema di AQ indicazioni in merito ai tempi e modalità della rilevazione, alla distribuzione e visualizzazione dei risultati, mettendo a disposizione gli strumenti per l'analisi dei dati;
- relativamente alla valutazione delle attività didattiche svolte all'estero, dall'anno accademico 2017/2018 sono stati introdotti due nuovi questionari elaborati dall'Ufficio Relazioni internazionali per gli studenti outgoing tramite accordi bilaterali e free mover. Anche gli studenti outgoing in Erasmus sono tenuti a valutare la loro esperienza presso l'università partner tramite un questionario standard predisposto dall'Agenzia Europea;

- per quanto riguarda la compilazione dei questionari da parte dei docenti, il PQ ha deciso di mantenerla facoltativa, in attesa che ANVUR definisca un nuovo sistema di rilevazione dell'opinione dei docenti, che è in fase di elaborazione;
- relativamente alla composizione delle CPDS, si dà atto che il PQ ha richiesto in data 04/06/2018 al direttivo universitario di modificare l'Art. 19 dello Statuto che disciplina la composizione delle CPDS; in attesa della prossima revisione dello Statuto, il PQ ha fortemente raccomandato alle CPDS di includere nella valutazione dei corsi finalizzata alla redazione della Relazione annuale anche altri studenti e docenti dei corsi di studio;
- si dà atto che per gli studenti non frequentanti è stata introdotta una domanda finalizzata a identificare le cause della mancata o bassa frequenza delle lezioni con la possibilità per lo studente di scegliere tra sette possibili motivazioni;
- si dà atto che il PQ, in collaborazione con ICT, ha reso possibile, a seguito dell'introduzione di Power BI, l'accorpamento dei questionari se in numero inferiore a 5.

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 di:

1. riflettere sulle tempistiche con cui lo studente sottometta la propria valutazione a distanza di anni;
2. formalizzare il riscontro alle proposte contenute nelle relazioni delle CPDS di cui si è dato atto al paragrafo 9.

11) L'opinione degli studenti laureandi

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

Al momento della stesura di questa Relazione non sono stati ancora pubblicati i dati relativi all'annualità 2018.

I principali risultati sono riportati suddivisi per Facoltà nelle tabelle 2 e 3, riferite agli anni solari 2016 e 2017.

A livello di Ateneo (colonna Unibz) è evidente un generale apprezzamento. Infatti, il dato relativo al totale dei giudizi positivi relativi alla domanda "si iscriverebbe di nuovo all'Università?" risulta leggermente superiore al dato medio nazionale (69,1%).

Rispetto alle valutazioni date dagli studenti lo scorso anno, si registra una flessione di 7,4 punti alla domanda "Si iscriverebbe di nuovo all'Università" e una leggera flessione di 1,7 punti rispetto alla domanda "Sono completamente soddisfatto del corso di laurea".

Tab. 2 – giudizio esperienza universitaria – AlmaLaurea 2016

7. GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA	Unibz	DES	ECO	EDU	NaTec	CS
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)						
Decisamente sì	32,4	36,7	39,6	17,3	29,3	57,7
Più sì che no	55,0	50,0	53,6	58,7	68,3	34,6
totale giudizi positivi	87,4	86,7	93,2	76	97,6	92,3
Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)						
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	71,7	76,7	76,3	60	75,6	84,6
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	6,0	1,7	8,7	6,0	-	3,8
totale giudizi positivi	77,7	78,4	85	66	75,6	88,4

Tab. 3– giudizio esperienza universitaria – AlmaLaurea 2017

7. GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA	Unibz	DES	ECO	EDU	NaTec	CS
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)						
Decisamente sì	32,1	42,5	36,9	18,0	35,8	66,7
Più sì che no	53,6	50,0	53,8	56,9	58,5	30,6
totale giudizi positivi	85,7	92,5	90,7	74,9	94,3	97,3
Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)						
sì, allo stesso corso dell'Ateneo	66,0	65,0	70,3	55,9	73,6	86,1
sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,3	2,5	6,4	2,8	5,7	-
totale giudizi positivi	70,3	67,5	76,7	58,7	79,3	86,1

Per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione vi sono differenze apprezzabili fra le varie Facoltà: si va da un minimo di giudizi positivi del 74,9% riferito alla Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo del 97,3% per la Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche.

A proposito della domanda sull'iscrizione all'Università, questa percentuale va da un minimo del 58,7% della Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo dell'86,1% della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche.

Allegati

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