

RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI E DELLE STUDENTESSE
AI SENSI DELL' ART. 1, COMMA 2 DELLA LEGGE N. 370/1999

A cura del Nucleo di Valutazione della Libera Università di Bolzano

Aprile 2023

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 studio e Ateneo | 4 |
| 4) Modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti/studentesse, 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/delle studentesse | 7 |
| 8) L'analisi di dettaglio dei corsi di studio | 13 |
| 9) Utilizzazione dei risultati | 17 |
| 10) Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati | 18 |
| 11) L'opinione degli studenti e delle studentesse laureandi/e | 21 |

1) Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

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

Il sistema di AQ definito nelle "Politiche per la qualità della Libera Università di Bolzano" pone l'esperienza dello studente/della studentessa 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/delle studentesse, 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 2021/2022 è iniziata a ottobre 2021 e si è conclusa a ottobre 2022. A partire dall'anno accademico 2013/2014 la Libera Università di Bolzano ha avviato un sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti/delle studentesse e dei/delle 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/alle studentesse di dottorato; in collaborazione con il Rettore, il Presidio di Qualità (PdQ) 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. Dall'anno accademico 2020/2021 lo stesso questionario è somministrato agli studenti/alle studentesse di dottorato in forma digitale utilizzando la piattaforma *SurveyMonkey*.

Con comunicazione del 06/09/2022 il PdQ ha informato i Coordinatori/le Coordinatrici dei corsi di dottorato e i/le responsabili delle Segreterie di Facoltà in merito alla disponibilità dei questionari sulla piattaforma *SurveyMonkey*.

Il termine ultimo per la compilazione dei questionari è stato il giorno 30/09/2022. La compilazione del questionario di valutazione degli insegnamenti non è stata resa obbligatoria. Tuttavia, ai fini di raccogliere una quantità di dati utile ad un'analisi, ad esclusione delle domande relative alle infrastrutture, alla prova d'esame e ai suggerimenti, le singole domande sono state impostate come obbligatorie.

Il PdQ sta ultimando l'elaborazione dei dati raccolti per l'anno accademico 2021/2022 che saranno trasmessi ai Coordinatori/alle Coordinatrici dei corsi.

Come già segnalato nella Relazione annuale AVA 2020, il NdV suggerisce di approfondire il questionario adottato per i dottorandi/le dottorande aggiungendo domande specifiche relative all'intera esperienza del percorso di dottorato inclusa l'attività di tutoraggio e i prodotti della ricerca realizzati come anche previsto nei nuovi Questionari relativi alla soddisfazione dei dottorandi e dottori di ricerca proposti da ANVUR e approvati con delibera del Consiglio Direttivo n. 64 del 21/03/2023.

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/le studentesse 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/delle studentesse per l’anno accademico 2013/2014” “*la rilevazione delle schede 2, 4, 5, 6 e 2/bis, 4/bis, 5/bis e 6/bis sarà rinviata ai prossimi anni accademici secondo le modalità definite successivamente*”. ANVUR non ha più pubblicato indicazioni al riguardo. Inoltre, in relazione agli argomenti previsti per le schede 5 e 6 sono in uso i questionari AlmaLaurea. La Libera Università di Bolzano ha adottato, quindi, due questionari:

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

Il PdQ della Libera Università di Bolzano ha deciso di adattare il questionario per gli studenti/le studentesse 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/le studentesse 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/alle docenti (scheda 7/bis), la cui compilazione è volontaria. L’accesso al questionario avviene tramite la piattaforma Cockpit. Il PdQ ha deciso di mantenere tale compilazione facoltativa, in attesa di adottare il nuovo questionario in conformità a quanto previsto dalle nuove Linee Guida ANVUR presentate a luglio 2019 e ad oggi non ancora pubblicate.

Anche gli studenti/le studentesse *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, da completare entro 30 giorni dal termine della mobilità, è obbligatoria. Per gli studenti/le studentesse *outgoing* tramite accordi bilaterali con altre università e per gli studenti/le studentesse *free mover*, sono disponibili due questionari predisposti dal Servizio Relazioni internazionali; la compilazione del primo questionario è obbligatoria, la compilazione del secondo è facoltativa.

Nell’anno accademico 2021/2022 sono stati somministrati 161 questionari agli studenti/alle studentesse del programma Erasmus+, 28 questionari agli studenti/alle studentesse in mobilità tramite accordi bilaterali e 36 agli studenti/alle studentesse in mobilità *free mover*.

Se nei questionari valutativi vengano rilevate delle criticità, il Servizio Relazioni internazionali ha cura di attivare i referenti Erasmus/accordi bilaterali presso le Facoltà. Nell’anno oggetto di indagine non sono state segnalate criticità tali da richiedere un intervento o un supporto da parte dei referenti. I dati raccolti, ove rilevanti, sono stati ad esempio resi disponibili come contributo alla valutazione circa gli accordi da rinnovare nella programmazione Erasmus+ 2021-2027.

La somministrazione dei questionari per gli studenti/le studentesse 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/alle studentesse sul sito web dell'Ateneo. Lo studente/la studentessa 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/la studentessa dichiara al momento della compilazione se è uno studente/una studentessa frequentante o non frequentante. In relazione alle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti/delle studentesse la Libera Università di Bolzano ha adottato le seguenti misure:

- è stata realizzata nel 2017 la possibilità di compilazione da supporto mobile. Il PdQ ha incoraggiato, con avvisi e comunicazioni, gli studenti/le studentesse ad effettuare la rilevazione e i/le 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 docente, 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" reperibili al seguente link:
<https://scientificnet.sharepoint.com/sites/unibzQualityAssurance/SitePages/Valutazione-della-Didattica.aspx>.

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

I risultati delle valutazioni sono visibili al/alla docente solo dopo la registrazione dei voti di tutti gli studenti/le studentesse iscritti/e all'esame.

Dall'anno accademico 2021/2022 tutte le lezioni (dei CdS sia triennali sia magistrali) sono state offerte il più possibile in presenza, fatta salva la possibilità (prevista dal DM 289/2021, allegato 4) di erogare 1/10 dei CFU delle attività formative dei corsi convenzionali in forma telematica.

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

Le "Linee Guida alla rilevazione delle opinioni studenti alla didattica" prevedono che i risultati siano elaborati e discussi da parte del/della Responsabile del corso di studi, dal Consiglio di corso, dalla CPDS. 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/delle studentesse relativamente ai seguenti aspetti:

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

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

Come suggerito dal NdV nella Relazione annuale AVA 2020 e al fine di perseguire una sempre maggiore collaborazione tra tutti gli attori coinvolti nel sistema di AQ e il lavoro svolto da ciascuno il più possibile utile al miglioramento dei CdS, con comunicazione del 21/06/2022, il PdQ ha informato i Direttori/le Direttrici dei CdS e i membri della CPDS in merito alle principali scadenze relative ai processi di AQ dell'anno accademico 2022/2023.

Nella suddetta comunicazione il PdQ ha proposto di allineare le scadenze per l'invio al PdQ sia della Relazione annuale della CPDS che delle SMA al 14/11/2022 suggerendo anche la scadenza del 07/11/2022 per lo scambio dei documenti tra Direttori/Direttrici di corso e membri delle CPDS.

Il PdQ ha, inoltre, richiesto ai/alle Presidenti delle CPDS di prendere contatto, già nella prima fase di preparazione, con gli studenti/le studentesse coinvolti/e nelle commissioni.

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

Il docente può visualizzare nella propria area riservata sul sito web dell'Ateneo i risultati delle valutazioni dei propri insegnamenti.

L'Ateneo garantisce l'anonimato delle valutazioni fissando una soglia: ogni docente può visualizzare i suoi risultati solo se minimo cinque questionari sono stati compilati.

I/le docenti che hanno una carica (Presidi, Direttori/Direttrici di corso, membri delle CPDS) possono visualizzare, accedendo con le proprie credenziali, i dati di tutti i/le docenti dei corrispondenti corsi di competenza in qualsiasi momento. Dal 2019 gli stessi dati sono visibili dallo studente/dalla studentessa 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/studentesse 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 PdQ, 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/delle studentesse. 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/a docente avviene solo ed esclusivamente dietro l'esplicito consenso dell'interessato/a. Per dare o negare il proprio consenso e per accedere ai propri risultati, ogni docente riceve una mail con l'accesso al Professor Dashboard. I dati sono pubblicati in forma aggregata in percentuale e dal 2019 comprendono in un'apposita schermata anche i commenti liberi e i suggerimenti presenti nei questionari.

Ogni studente/studentessa ha accesso ai risultati del proprio corso di studio tramite uno specifico Student Dashboard. Nel caso in cui il/la docente abbia dato l'assenso alla pubblicazione di tali dati lo studente/la studentessa può visualizzare i risultati della valutazione del singolo modulo/insegnamento. Nell'anno accademico 2021/2022 la percentuale di docenti che, a livello di Ateneo, ha dato il consenso alla pubblicazione dei dati è stata del 53,32%, l'8,96% la percentuale di coloro che hanno negato il consenso, il 37,72% la percentuale di coloro che non si sono espressi in merito.

Si segnala che dall'anno accademico 2018/2019 è stata avviata la migrazione dei dati della valutazione della didattica dal Cockpit a Power BI. Il progetto coordinato in collaborazione con l'ICT è stato implementato nel corso di tutto l'anno accademico 2020/2021 utilizzando il questionario attualmente in uso.

Il nuovo sistema non è ancora attivo.

La modalità di presentazione e comunicazione dei risultati ai vari livelli (studenti/studentesse, 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 sono esaminate in sede di riconferma dei/delle docenti a contratto da parte delle Facoltà. Per quanto riguarda i professori/le professoresse di ruolo e i ricercatori/le ricercatrici, 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/professoressa.

Vista la particolarità del secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 e dell'intero anno accademico 2020/2021, dovuta all'emergenza epidemiologica da Covid-19, nella seduta del 13/10/2021 il Senato accademico ha approvato di non considerare la peggiore delle valutazioni della didattica dei/delle docenti compilate dagli studenti/dalle studentesse intercorse dal secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 fino al secondo semestre dell'anno accademico 2020/2021 per le prossime procedure di attribuzione del premio, dell'indennità scientifica e della progressione di carriera.

6) Risultati della rilevazione

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

Il PdQ ha deciso autonomamente che, a prescindere dall'adozione di un futuro nuovo questionario in conformità alle nuove Linee Guida ANVUR, la valutazione sarà *ad personam* e sarà quindi riferita a ciascun modulo che compone l'insegnamento integrato. Si dà atto che il PdQ, in collaborazione con ICT e le Segreterie di Facoltà, ha concluso l'implementazione del sistema di valutazione *ad personam*, in uso a partire dell'anno accademico 2021/2022.

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

I dati che seguono sono stati estratti da Power BI in data 23/03/2023. Nella Tabella 1 sono riportati i dettagli del numero di questionari compilati dagli studenti/dalle studentesse 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.

| Facoltà | a.a. 2020/2021 | a.a. 2021/2022 | % |
|---------------|----------------|----------------|-------------|
| NaTec | 3.300 | 4.925 | 49,24 |
| Edu | 26.215 | 23.719 | -9,52 |
| Eco | 7.732 | 10.318 | 33,45 |
| Des | 2.243 | 2.638 | 17,61 |
| CS | 1.672 | 2.086 | 24,76 |
| SG | 82 | 94 | 14,63 |
| Totale | 41.244 | 43.780 | 6,15 |

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

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

Nei Grafici 1 e 2 è riportato l'andamento del livello di soddisfazione mostrato dagli studenti/dalle studentesse per ciascun CdS. I due Grafici si riferiscono rispettivamente all'anno accademico 2020/2021 e all'anno accademico 2021/2022 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 criticità, ma opportunità di miglioramento per quei CdS per i quali ricorrono le maggiori percentuali di livelli di insoddisfazione.

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



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



Grafico 1 - Andamento del livello soddisfazione studenti, a.a. 2020/2021 nelle LT e LM

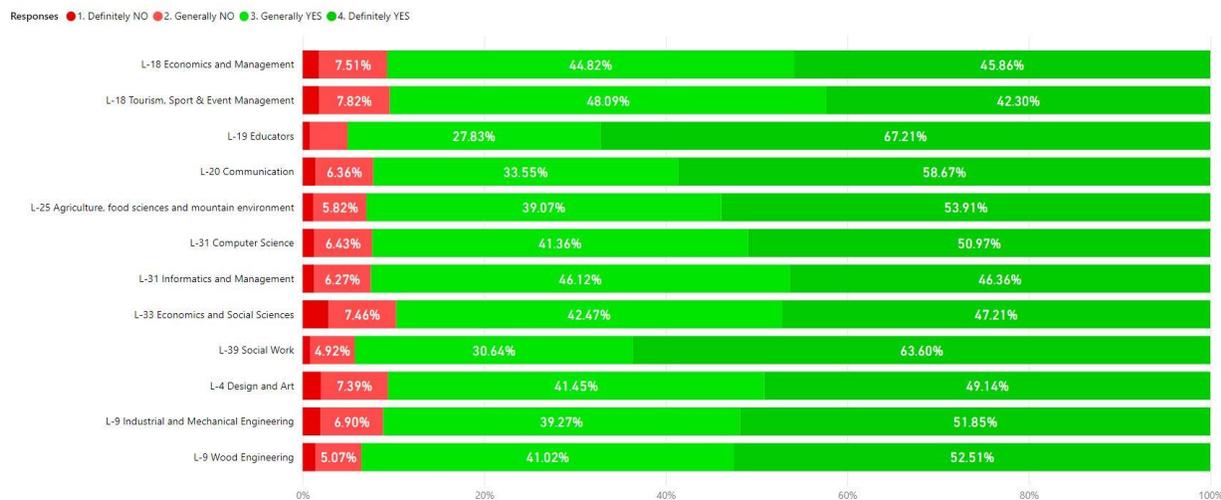


Grafico 2 - Andamento del livello soddisfazione studenti, a.a. 2021/2022 nelle LT e LM

Un'ulteriore possibilità di interpretazione dei dati generali è offerta dal Grafico 3, che mostra la tendenza degli ultimi tre anni accademici in relazione al livello generale di gradimento per tutte le attività didattiche dell'intero Ateneo per gli studenti frequentanti e per gli studenti non frequentanti.

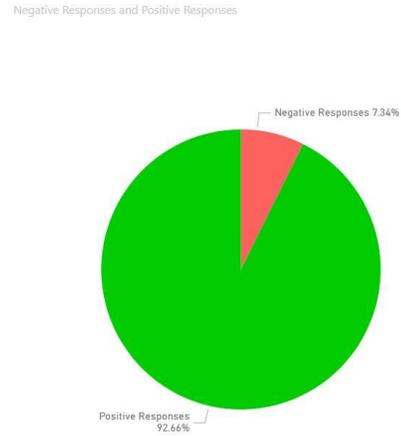
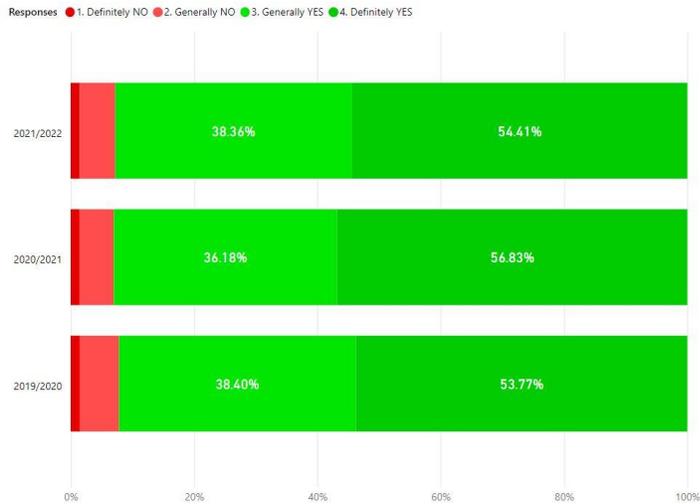


Grafico 3 – Livello generale gradimento per tutte le attività didattiche dell’Ateneo per gli studenti frequentanti

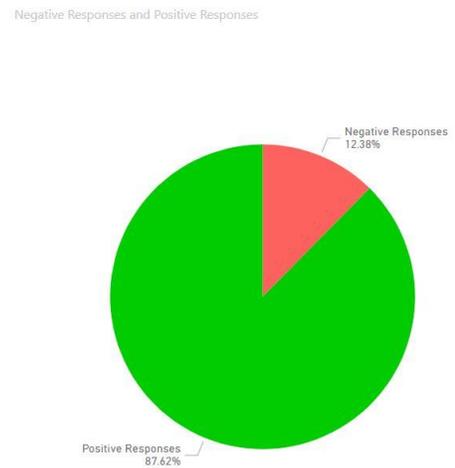
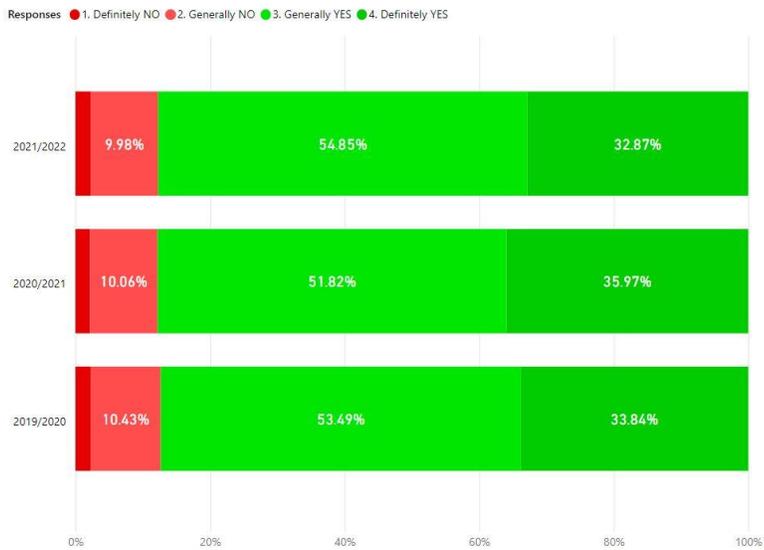


Grafico 3 – Livello generale gradimento per tutte le attività didattiche dell’Ateneo per gli studenti non frequentanti

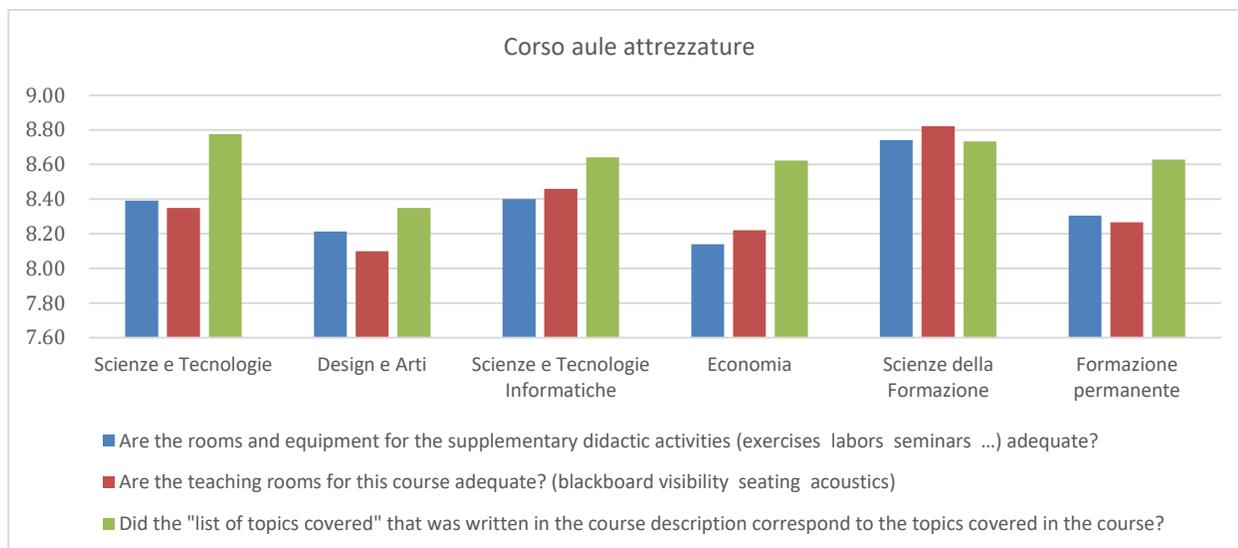


Grafico 4 – valutazione corso/aule/attrezzature

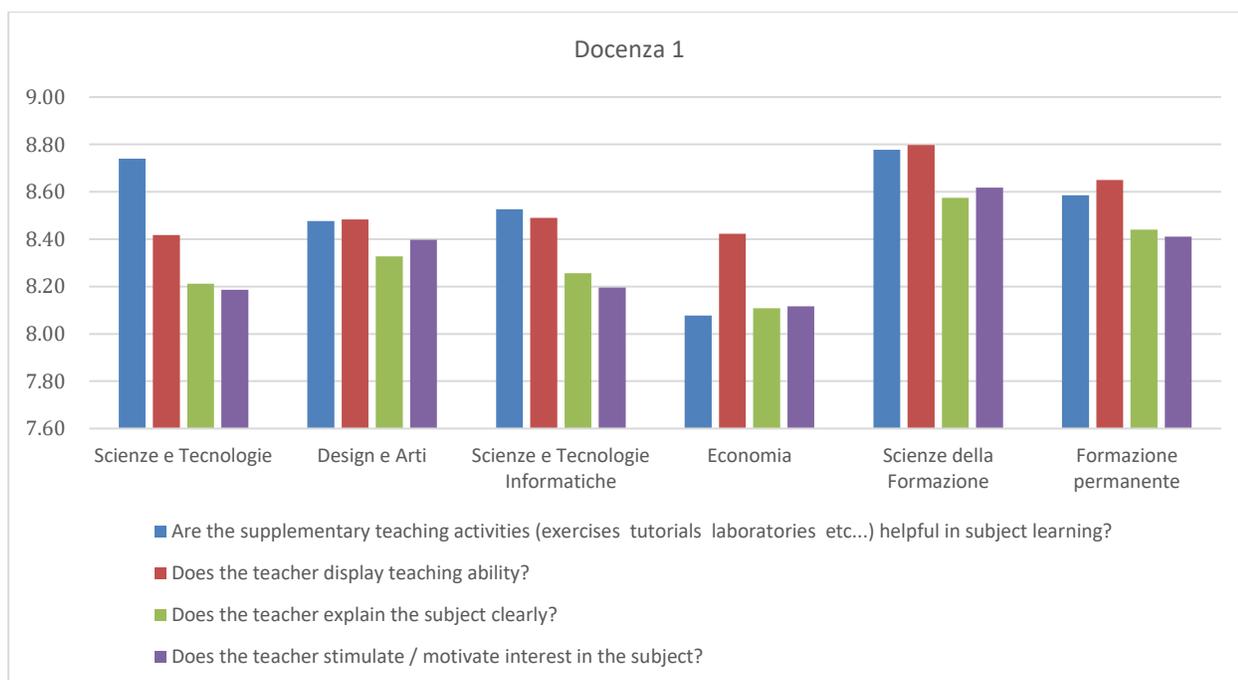


Grafico 5 – valutazione docenza 1

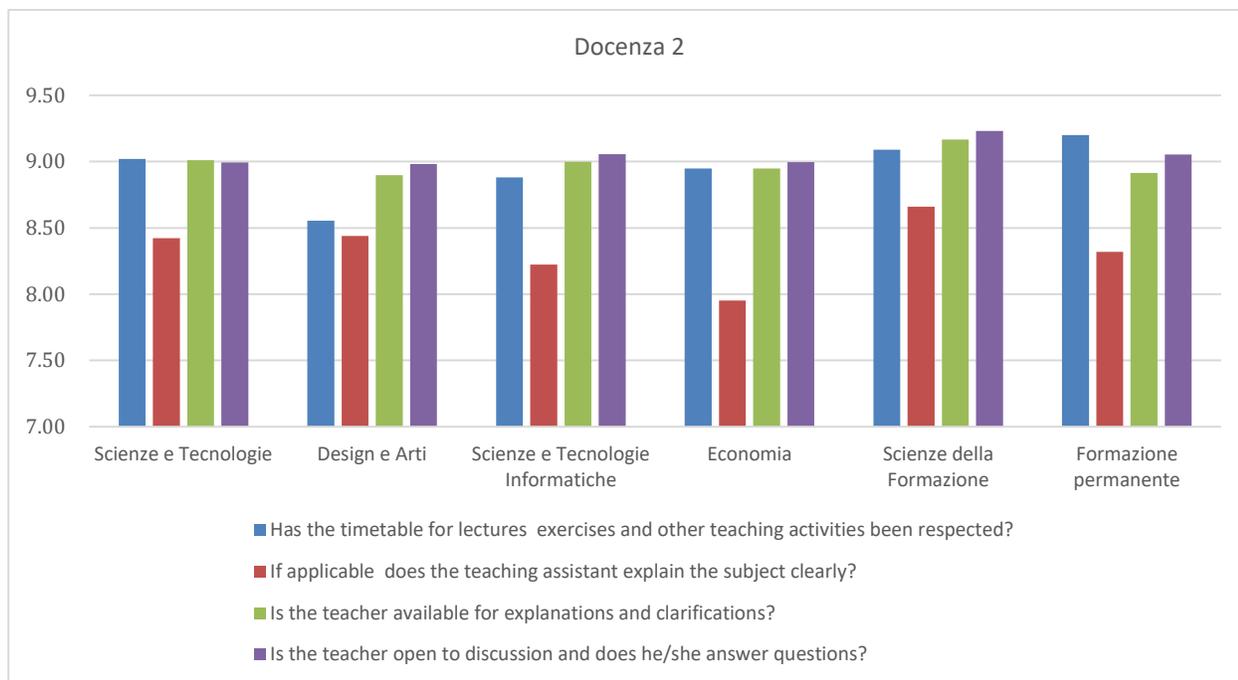


Grafico 6 – valutazione docenza 2

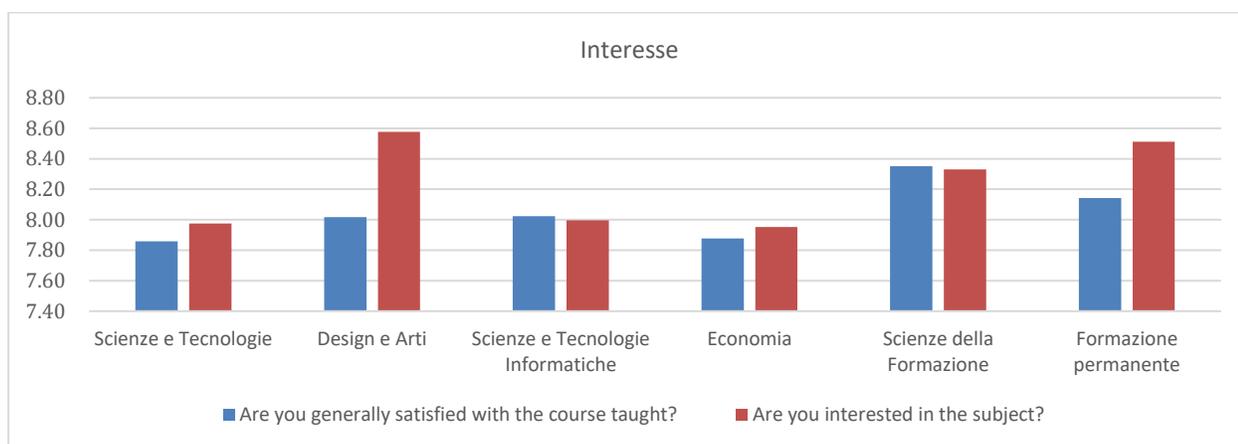


Grafico 7 – valutazione interesse

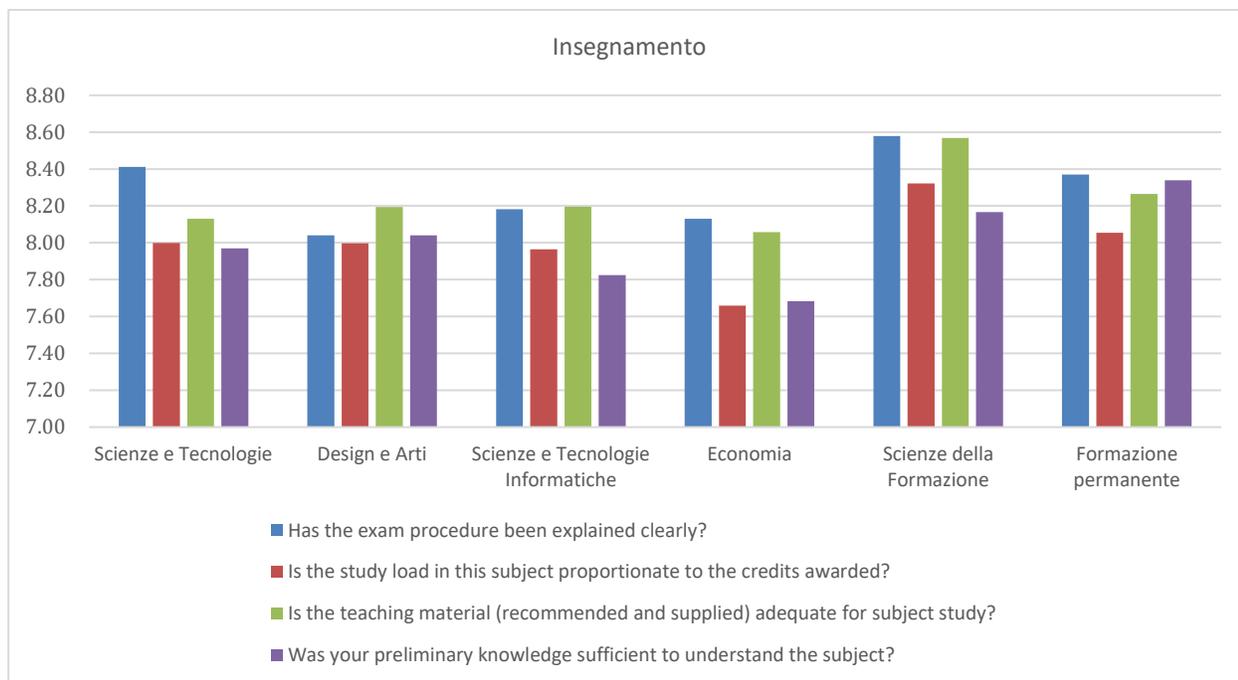


Grafico 8 – valutazione insegnamento

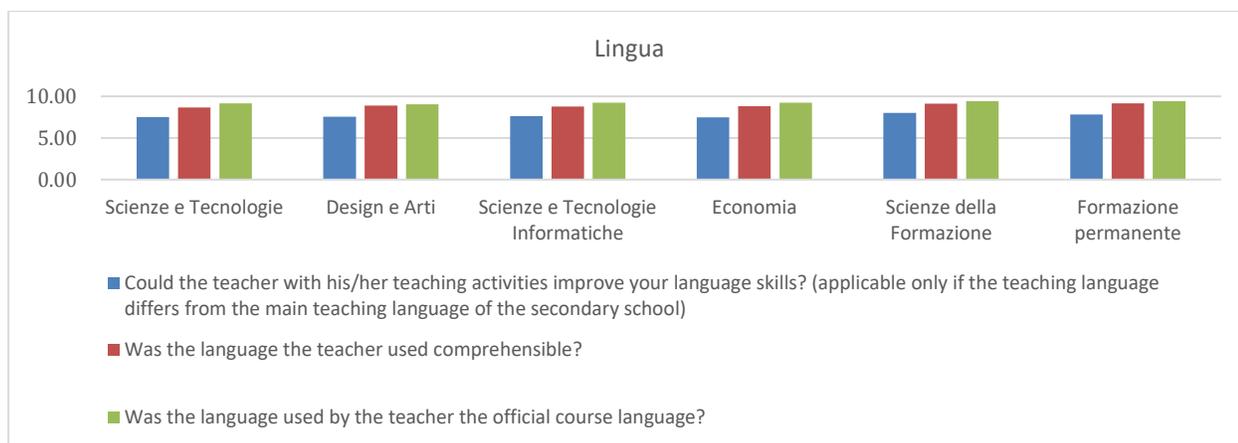


Grafico 9 – valutazione lingua

I grafici 4-9 considerano l'andamento delle valutazioni associate a diversi argomenti (corso-aule-attrezzature, docenza, interesse, insegnamento, lingua) per ciascuna Facoltà dell'Ateneo. I voti medi sono in generale buoni o molto buoni, con qualche differenza nelle prestazioni delle diverse Facoltà, in particolare per quanto riguarda le domande relative alle voci "Insegnamento" e "Docenza 1 e 2".

Le valutazioni mostrano che gli studenti frequentanti non rilevano in percentuali elevate aspetti da migliorare, se si esclude un generico riferimento alla riduzione del carico di studio.

Per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, le percentuali riferite all'eccesso del carico di studio aumentano, mentre tutte le altre voci rimangono a valori che non indicano situazioni critiche.

8) L'analisi di dettaglio dei corsi di studio

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

Per quanto riguarda la valutazione a livello di Ateneo e per gruppi omogenei di CdS, il NdV ha ritenuto di effettuare un'analisi dell'andamento dei corsi relativi all'offerta formativa di ogni Facoltà.

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

Per ogni CdS, per il quale erano disponibili i dati della valutazione, l'analisi ha condotto alla definizione di due colonne: quella più a sinistra nel documento Excel è riferita ai risultati della pesatura numerica, quella più a destra alla somma delle percentuali di risposte considerate sfavorevoli (somma percentuali di risposte decisamente NO e più NO che Sì).

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

- decisamente NO: peso 2
- più NO che Sì: peso 5
- più Sì che NO: peso 7
- decisamente Sì: peso 10

Nelle tabelle sono mostrate con intensità crescenti di colore verde le caselle corrispondenti a medie di risposte favorevoli. Si osserva che la dimensione orizzontale della tabella mette in evidenza eventuali aspetti ricorrenti, che si manifestano in più CdS, mentre la dimensione verticale mette in evidenza l'eventuale presenza di criticità a livello di singolo CdS. La valutazione, per gruppi omogenei di CdS, è effettuata nel seguito.

Sono evidenziate le caselle che presentano somme di percentuali di risposte considerate sfavorevoli superiori al 20%.

Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche

Nel corso dell'anno accademico 2021/2022 sono stati compilati in totale 2.086 questionari rispetto ai 1.672 questionari compilati nell'anno 2020/2021, con un incremento del 24,76%.

I voti medi assegnati ai CdS della Facoltà risultano essere in generale alti e sono tutti superiori al valore 8.

Fra le voci che meritano più attenzione in base alle segnalazioni degli studenti/delle studentesse frequentanti risulta la domanda relativa alla capacità del docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti, alla quale, in due casi è stato assegnato un totale di giudizi negativi superiore al 20%. Anche la domanda relativa all'interesse mostrato per la materia ha ricevuto, in un caso, il 22% di risposte negative.

Gli studenti/le studentesse non frequentanti della Facoltà hanno attribuito valutazioni in generale positive anche se inferiori in media di circa un punto.

La Relazione della CPDS analizza gli aspetti relativi alla compilazione dei questionari relativi alla rilevazione delle opinioni degli studenti/delle studentesse (pag. 15 e 16, pag. 30 e 31, pag. 44 e 45), fornendo punti di vista e commenti che confluiscono nei suggerimenti di pag. 16, pag. 32 e pag. 46, riportati nel seguito:

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

- *La Commissione vedrebbe con favore qualche iniziativa del CdS mirata a sollecitare i docenti a discutere formalmente i risultati dei questionari relativi al proprio corso, individuando alcune azioni per rimediare ad eventuali criticità l'anno successivo.*

Facoltà di Scienze e Tecnologie

Nel corso dell'anno accademico 2021/2022 sono stati compilati in totale 4.925 questionari con un importante incremento del 49,24% rispetto ai 3.300 questionari compilati l'anno precedente. Il voto medio di Facoltà pari a 8,41 risulta in linea con quelli dell'Ateneo e si conferma allo stesso valore dello scorso anno.

Per quanto riguarda le valutazioni degli studenti/delle studentesse frequentanti, le valutazioni dei CdS di primo livello risultano molto positive con due soli voti minori di 7, come lo scorso anno.

La domanda relativa alla capacità del docente di migliorare le competenze linguistiche degli studenti si conferma come quella che ha ricevuto il maggior numero di risposte negative assieme a quella relativa al livello di interesse per il CdS (29% di risposte negative per il CdS magistrale LM-73 – 2013 per il quale sono pervenute 30 schede compilate). Anche nel caso del CdS magistrale LM-69 VEM risultano queste le due domande con la maggior parte di risposte negative.

I voti medi associati alle risposte fornite dagli studenti/dalle studentesse non frequentanti sono più bassi. Si conferma anche quest'anno il fatto che le valutazioni dei CdS sono in generale buone o molto buone. Si suggerisce comunque di prendere in considerazione gli aspetti relativi alle domande con percentuali più alte di risposte negative.

Anche quest'anno, la Relazione della CPDS fornisce alcuni suggerimenti e commenti relativi alla raccolta delle opinioni degli studenti/delle studentesse, di seguito riportati:

- *Con riferimento al nuovo sistema PowerBI per la consultazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti, si suggerisce di investigare il motivo per cui in alcuni casi vengano restituiti dei valori leggermente diversi (fino a qualche punto percentuale) rispetto al sistema tradizionale sinora utilizzato e tuttora in funzione (pag. 9). Questo commento era presente anche nella relazione dell'anno scorso.*
- *In relazione al CdS magistrale LM-30 in Energy Engineering la relazione dice (pag. 57): Nella scheda relativa alle opinioni dei laureati pubblicate su Almalaurea, i cui dati sono aggiornati ad aprile 2022, non si sono trovate indicazioni relative alla sostenibilità del carico di studi. Si suppone che ciò sia dovuto ad un difetto di trasmissione dei dati tra le sedi di Bolzano e di Trento, che svolgono a rotazione la funzione di sede amministrativa del CdS.*
- A pag. 54 si dice inoltre:

Si propone di valutare l'opportunità di introdurre una scadenza più stretta per la compilazione dei questionari, ad esempio entro l'iscrizione al primo esame della sessione, in modo di disporre al più presto di campioni più numerosi e da migliorare la confrontabilità tra le risposte. Se tale suggerimento fosse effettivamente implementato, si consiglia di valutare la possibilità di fornire una scadenza diversa per le domande relative al materiale didattico, al fine di garantire un'attendibile valutazione dello stesso. Per esempio, se lo studente decidesse di compilare il questionario senza iscriversi all'appello d'esame, si potrebbe fornire un questionario senza domande sul materiale didattico, che verranno invece poste all'atto dell'effettiva iscrizione all'esame. Tale approccio garantirebbe una risposta attendibile, poiché è ragionevole supporre che lo studente abbia fruito dell'intero materiale a disposizione per la preparazione all'esame.

- A pag. 67, la Relazione propone la:

Revisione dei questionari attualmente proposti agli studenti per rilevare la qualità della didattica, che a giudizio della Commissione paritetica presentano dei limiti relativamente alla modalità e all'efficacia con cui sono posti alcuni quesiti.

Facoltà di Design e Arti

Nel corso dell'anno accademico 2021/2022 presso la Facoltà di Design ed Arti sono stati compilati 2.638 questionari; rispetto all'anno accademico precedente, nel quale sono stati compilati 2.243 questionari, si registra un aumento del 17,61%.

La valutazione media dei CdS della Facoltà di Design e Arti mostra una tendenza coerente con le altre Facoltà dell'Ateneo con un range tra 8,20 e 8,50 per gli studenti/le studentesse frequentanti e un range tra 7,00 e 8,03 per gli studenti non frequentanti.

In base alle risposte degli studenti/delle studentesse frequentanti del CdS triennale in Design e Arti, curriculum Arte (L-4), le voci che meritano particolare attenzione sono le *"Le aule didattiche per questo corso sono adeguate (visibilità della lavagna, acustica, posti a sedere)?"* e *"La procedura d'esame è stata spiegata chiaramente?"* le quali presentano rispettivamente il 15% ed il 16% di risposte negative.

Anche per gli studenti/le studentesse non frequentanti le valutazioni si confermano positive con una media di 8,03. Tuttavia, è da prestare attenzione alle voci *"La procedura d'esame è stata spiegata chiaramente?"* e *"Sei interessato/a alla materia?"* le quali presentano un picco del 16% di risposte negative.

Infine, si segnala che le valutazioni del CdS triennale in Design e Arti, curriculum Arte (L-4), presentano una variazione in negativo rispetto all'anno accademico precedente; nello specifico, per quanto concerne gli studenti/le studentesse frequentanti, le categorie "interesse" ed "insegnamento" sono quelle che denotano una variazione più significativa.

Il CdS triennale in Design e Arti, curriculum Design (L-4) presenta un andamento analogo con una media di 8,21 e nessuna valutazione inferiore a 7 per quanto riguarda gli studenti/studentesse frequentanti.

Analizzando le valutazioni degli studenti/delle studentesse frequentanti, emerge che le voci più critiche sono quelle relative alla capacità di spiegare chiaramente la modalità dell'esame (17% di risposte negative) e quella in merito alla capacità del/della docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti (14% di risposte negative).

In base alle valutazioni degli studenti non frequentanti, risultano essere critiche le seguenti voci *"La procedura d'esame è stata spiegata chiaramente?"* e *"Le tue conoscenze preliminari erano sufficienti per comprendere l'argomento?"* le quali rispettivamente presentano il 20% ed il 21% di risposte negative.

Per quanto riguarda il CdS magistrale in Eco-Social Design (LM-12), in generale si riscontrano valutazioni positive per gli studenti/le studentesse frequentanti, con una media di 8,50.

Le criticità per il CdS in esame emergono dalle valutazioni degli studenti/delle studentesse non frequentanti, le quali registrano percentuali negative elevate (tra il 20% ed il 35%) rispecchiando l'andamento dell'anno accademico precedente; le voci più rilevanti sono quelle inerenti all'insegnamento, quali la chiarezza della struttura dell'esame, la qualità del materiale didattico e le conoscenze preliminari.

Facoltà di Economia

Nel corso dell'anno accademico 2021/2022 sono state compilate in totale 10.318 schede di valutazione da parte degli studenti frequentanti e non frequentanti, rispetto alle 7.732 schede compilate nell'anno precedente. Dal totale delle schede inviate il 66% si riferisce agli studenti frequentanti, mentre la rimanente percentuale agli studenti non frequentanti. La maggior parte dei questionari (62%) sono stati compilati dagli studenti/dalle studentesse delle due classi di laurea L-18 (Economia e Management e Management del Turismo, dello Sport e degli Eventi), mentre il numero più basso risulta quello degli studenti/delle studentesse del corso di laurea magistrale in Imprenditorialità e Innovazione (LM-77) (con 695 questionari).

In generale per la Facoltà di Economia si può constatare un andamento molto positivo degli indicatori per singolo CdS, con medie superiori o molto vicine all'8, soprattutto per le valutazioni espresse dagli studenti/dalle studentesse frequentanti, mentre per le valutazioni espresse dagli studenti/dalle studentesse non frequentanti si evidenziano alcuni valori che necessitano di ulteriori approfondimenti da parte degli organi competenti. L'andamento positivo si può rilevare anche attraverso il generale miglioramento delle medie riferite alla singola domanda con un *range* tra il 7,47 e il 9,25 in linea con le medie a livello di Ateneo. Infatti, migliorano 12 valori, mentre 8 segnano una flessione soprattutto in merito alla domanda riferita alla corrispondenza tra carico di studio e CFU assegnati, nonché in merito alla capacità del docente di migliorare, con le sue attività didattiche, le conoscenze linguistiche degli studenti.

La domanda sulla corrispondenza tra la lingua usata dal docente e quella ufficiale del corso (media 9,25) raggiunge valori assolutamente positivi per tutti i CdS così come le domande riferite alla disponibilità del docente a rispondere alle domande (9,0) e la disponibilità del docente a fornire chiarimenti e spiegazioni (8,95). Ulteriori valori positivi vengono raggiunti per tutti i CdS con le domande sul rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, delle esercitazioni e delle eventuali altre attività didattiche (8,95) e sulla coerenza tra la "lista degli argomenti trattati" nel syllabus e quanto trattato a lezione (8,62).

Inoltre, ci sono valori che raggiungono medie con percentuali positive al di sotto dell'80%. La domanda sulla capacità del docente di migliorare, con le sue attività didattiche, le competenze linguistiche degli studenti, ad eccezione del corso di laurea magistrale in Politiche Pubbliche e Amministrazione (LM-63) che raggiunge l'8,17, per tutti gli altri CdS rimane al di sotto del valore di 8 con un picco di risposte negative (20%) per il CdS magistrale in Imprenditorialità e Innovazione (LM-77). La domanda *"Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?"* raggiunge il 19% di risposte negative per il corso di laurea in Scienze economiche e sociali (L-33), mentre tutti gli altri CdS oggetto della presente indagine non raggiungono valori positivi sopra l'8. Le stesse considerazioni valgono per la domanda sulla corrispondenza tra carico di studio e CFU assegnati: il valore più alto di risposte negative (19%) risulta per il corso di laurea magistrale in Imprenditorialità e Innovazione (LM-77). A causa della situazione pandemica e della conseguente introduzione della DAD la domanda sull'adeguatezza delle aule necessiterà di ulteriori approfondimenti anche se per il 21% degli studenti/delle studentesse del corso di laurea in Scienze economiche e sociali (L-33) viene percepita negativamente.

In linea con le altre Facoltà, per gli studenti/per le studentesse non frequentanti le medie di tutti i CdS raggiungono valori inferiori alle medie degli studenti frequentanti.

La disponibilità del docente a fornire ulteriori chiarimenti viene valutata molto positivamente per tutti i CdS.

La più alta percentuale di risposte negative (26%) si registra per il corso di laurea in Management del Turismo dello Sport e degli Eventi (L-18) e riguarda l'interesse per gli argomenti trattati nell'insegnamento. Per lo stesso corso di laurea il 22% di risposte negative riguarda la non adeguatezza delle proprie conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di studio.

Facoltà di Scienze della Formazione

Nel corso dell'anno accademico 2021/2022 sono stati compilati in totale 23.719 questionari contro i 26.215 compilati nell'anno accademico 2020/2021.

In generale, l'andamento dei voti assegnati dagli studenti/dalle studentesse all'offerta formativa della Facoltà si conferma positivo (valore medio 8,7), con i valori più alti per il CdS magistrale in Innovazione e Ricerca per gli Interventi socio-assistenziali-educativi, LM-87 2020 (9,00). In base alle segnalazioni degli studenti/delle studentesse frequentanti, la domanda che si conferma essere critica è quella relativa alla capacità del/della docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti (valore medio 7,87). Tuttavia, è da segnalare un lieve miglioramento rispetto al precedente anno accademico in termini di percentuali di giudizi negativi, confermando l'effetto positivo dell'azione correttiva proposta dalla CPDS. Fra le altre voci che meritano

attenzione, anche in questo anno accademico per alcuni CdS (corso di laurea per Educatore sociale, L-19 e corso di laurea magistrale in Linguistica applicata, LM-39) vi è la domanda relativa alle conoscenze preliminari degli studenti/delle studentesse. I voti medi dei diversi CdS per le altre domande sono in generale non inferiori a 8 (rispetto a 7 del precedente anno accademico), confermando l'ulteriore impegno dei/delle docenti e della *governance* della Facoltà in relazione alla percezione dell'efficacia delle attività didattiche. Per gli studenti/le studentesse della Facoltà non frequentanti, pur osservando una moderata riduzione dei voti medi ed in particolare per il CdS magistrale in Linguistica applicata, LM-39, in generale si riscontra una valutazione mediamente positiva.

Formazione permanente

In generale, l'andamento dei voti assegnati dagli studenti/dalle studentesse è positivo e costante rispetto allo scorso anno accademico (valore medio 8,54 vs 8,55) con il valore più alto per lo Studium Generale (9,15) e quello più basso per il Training Course (7,90). Anche per la formazione permanente si conferma la criticità della domanda relativa alla capacità del/della docente di migliorare le conoscenze linguistiche degli studenti/delle studentesse (valore più basso pari a 6,78 rilevato per il corso Training course). Inoltre, per il Training course sono da evidenziare alcune domande relative alla docenza (chiarezza di insegnamento e stimolazione di interesse) alla quale sono stati assegnati rispettivamente un totale del 21% e 24% di giudizi negativi. Per lo stesso corso sono state rilevate alte percentuali (25 – 29%) di risposte negative per l'insegnamento (es. chiarezza della procedura di esame, proporzione del carico didattico e adeguatezza del materiale didattico) e per l'interesse (soddisfazione del corso). Lo stesso *trend* si osserva per gli studenti non frequentanti.

Dall'osservazione dei questionari somministrati agli studenti/alle studentesse frequentanti emerge per numerose Facoltà la risposta negativa relativamente alla capacità del docente di migliorare con la propria attività didattica le conoscenze linguistiche dello studente.

9) Utilizzazione dei risultati

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

Si segnala che dal secondo semestre dell'anno accademico 2019/2020 il campo libero dei commenti è diventato obbligatorio.

Le eventuali azioni correttive sono affidate ai Presidi e ai Direttori/alle Direttrici di corso, che devono recepire le criticità, i suggerimenti segnalati e attivarsi per elaborare proposte di miglioramento.

Le CPDS effettuano un'analisi dei risultati della valutazione avvalendosi del *template* predisposto dal PdQ a tale proposito. Da tali Relazioni si possono trarre spunti per il miglioramento della gestione del processo di raccolta delle opinioni degli studenti/delle studentesse come anche riferito ampiamente in questa Relazione.

Le Relazioni delle CPDS 2022 evidenziano una serie di criticità ricorrenti negli anni che vengono affrontate dai CdS ma non sempre risolte; il NdV raccomanda di prestare attenzione a questo aspetto e dare la giusta priorità all'attuazione di queste segnalazioni.

Se l'azione correttiva non è di competenza del CdS (come a volte viene segnalato dallo stesso CdS) deve essere spostata a livello di Facoltà/Ateneo; se, invece, il CdS ritiene di non dover dare seguito a una proposta della CPDS è tenuto a spiegarne le motivazioni.

L'analisi delle Relazioni annuali prodotte nel 2022 dalle CPDS consente di evincere una serie di opportunità di miglioramento comuni ai CdS sui quali si invita l'Ateneo a riflettere al fine di migliorare i servizi offerti. Si riporta un estratto delle proposte che appaiono maggiormente significative:

- migliorare l'efficacia e il funzionamento di Power BI;
- risolvere le persistenti e ricorrenti criticità relative all'adeguatezza delle aule e attrezzature;
- migliorare la struttura del sito web comune ai CdS che rende difficile agli studenti/alle studentesse reperire le informazioni necessarie;
- migliorare il materiale didattico per rendere più efficaci le lezioni e rendere disponibile il più possibile le registrazioni delle lezioni;
- definire delle modalità strutturate di diffusione tra gli studenti/le studentesse dei risultati della valutazione della didattica.

I suggerimenti forniti con la Relazione sulla valutazione della didattica dello scorso anno, anno accademico 2020/2021 (vedasi pagg 23-25, al link: <https://www.unibz.it/assets/Documents/Amministrazione-Trasparente/Relazione-valutazione-didattica-2020-2021.pdf>) sono stati presi in carico dall'Ateneo e dalle Facoltà secondo quanto riportato in allegato 2. A tale fine sono state consultate le Relazioni annuali delle CPDS 2022 e le SMA 2021 e 2022 per verificarne lo stato di attuazione.

Il PdQ rende noto che alcuni CdS, in particolare per alcune Facoltà, basano l'assegnazione di *teaching assistant* anche sull'esito delle opinioni sulla didattica effettuate dagli studenti/dalle studentesse.

I risultati sono esaminati in sede di riconferma dei/delle docenti a contratto e in caso di esito negativo ne pregiudicano la riconferma.

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/delle studentesse. 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.

Si dà atto che i risultati della rilevazione sono discussi in tutte le Facoltà in modo trasparente; anche nel corso delle audizioni, il NdV ha modo di constatare che generalmente i CdS recepiscono i problemi principali e adottano conseguenti misure correttive.

Le SMA e i RRC analizzano in maniera dettagliata i dati, le segnalazioni delle CPDS, gli effetti delle azioni correttive adottate l'anno precedente, gli obiettivi e le azioni di miglioramento.

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

Come suggerito dal NdV nella Relazione annuale AVA dello scorso anno, si apprezza l'introduzione, nel *format* della Relazione annuale della CPDS predisposto dal PdQ (sezioni 4, 5 e 6), di tabelle di monitoraggio che, a livello di CdS e di Facoltà, individuano le segnalazioni suggerite dalle Commissioni nella precedente Relazione annuale, il relativo stato di attuazione e consentono alle CPDS di svolgere le attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica in conformità a quanto previsto dalla L. n. 240/2010, articolo 2, comma 2, lettera g).

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

Azione:

Titolo: (breve descrizione)

Anno di riferimento:

Stato: (Eseguito - non eseguito - in corso)

Soluzione:

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

Nel 2021 il PdQ ha integrato lo schema con le voci "Durata" e "Soggetto responsabile" in modo da rendere più semplice la determinazione del livello di raggiungimento delle azioni per i Direttori/le Direttrici dei CdS e più facilmente tracciabili per il PdQ e la CPDS.

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

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

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

Anche quest'anno la CPDS della Facoltà di Scienze e Tecnologie propone quanto segue:

"...Si suggerisce di proseguire nel processo di revisione dei questionari attualmente impiegati, che a giudizio della Commissione didattica paritetica presentano dei limiti relativamente alla modalità e all'efficacia con cui sono posti alcuni quesiti. Sebbene la struttura del questionario, così come i suoi contenuti, siano stabiliti a livello nazionale, alcune domande supplementari introdotte a livello locale potrebbero essere riviste: a titolo di esempio la domanda che chiede se il docente sia stato in grado di migliorare le conoscenze linguistiche dello studente trova spesso risposte incongruenti e anche docenti di madrelingua hanno a volte risposte negative".

Inoltre, si segnala l'introduzione di altri questionari aggiuntivi predisposti dai rappresentanti degli studenti/delle studentesse di alcune Facoltà finalizzati ad indagare il livello di soddisfazione degli studenti/delle studentesse in relazione a una serie di aspetti (difficoltà linguistiche, adeguatezza delle officine, livello di soddisfazione del servizio mensa, livello di soddisfazione generale del corso, motivazioni che stanno alla base del ritardo negli studi).

Presso la Facoltà di Design e Arti i rappresentanti degli studenti/delle studentesse hanno promosso due ulteriori indagini tramite la somministrazione di un questionario aggiuntivo finalizzato a tenere sotto controllo il livello di soddisfazione e l'adeguatezza delle officine (Opinione delle officine/workshop technician evaluation 2021, 16 rispondenti, riproposto annualmente) e un sondaggio volto a rilevare problemi di coordinamento tra le varie officine e di interazione tra i responsabili delle officine e gli studenti/le studentesse.

I rappresentanti degli studenti/delle studentesse dei CdS della Facoltà di Scienze della Formazione hanno elaborato due questionari, il primo finalizzato ad indagare il livello di soddisfazione del servizio mensa presso la sede di Bressanone, il secondo finalizzato a verificare la preferenza degli studenti/delle studentesse rispetto alle attività sportive per avviare una collaborazione con l'associazione studentesca SCUB. I risultati dei questionari sono stati condivisi con il Preside; sono stati apportati dei miglioramenti al servizio mensa da parte dell'azienda di ristorazione Markas Srl e sono stati organizzati dei corsi sportivi, tenuti, in parte, da docenti dell'Università.

Presso la Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche i rappresentanti degli studenti/delle studentesse dei CdS triennali hanno elaborato tre questionari volti a valutare il livello di soddisfazione della qualità della didattica. I questionari sono stati somministrati alla fine del primo mese di lezione, alla fine del primo e del secondo semestre. I risultati delle indagini sono stati discussi dettagliatamente in sede di Consiglio di corso. Gli esiti dei questionari hanno evidenziato una serie di criticità rispetto al carico di lavoro di alcuni insegnamenti, alla differenza del materiale didattico a disposizione tra laboratori e lezione, alla poca chiarezza sulle modalità di esame e sulle modalità di redazione della tesi, alla difficoltà a contattare i/le docenti, e, infine, criticità relative all'adeguatezza di alcune aule e alla mancanza di prese elettriche.

Tutti i questionari sono stati condivisi attraverso i vari gruppi *whatsapp* dei vari anni accademici.

In data 07/03/2022 il CdS magistrale in Computational Data Science, LM-18 ha somministrato alle coorti di studenti/studentesse dal 2005-2021 il questionario "Study delays and related problems" al fine di comprendere le motivazioni che stanno alla base del ritardo negli studi. 15 studenti/studentesse hanno risposto al questionario evidenziando come principali le seguenti problematiche: problemi finanziari (assenza di borse di studio), l'estrema difficoltà a trovare un alloggio, difficoltà con le ambasciate e ritardi nel rilascio dei visti, lacune dovute al *background* negli studi di LT, difficoltà psicologiche e assenza di un supporto di questo tipo a livello di Ateneo.

Le criticità sono state discusse nella seduta del 31/03/2022 del Consiglio di corso che, al fine di supportare gli studenti in alcune delle problematiche sollevate, ha deciso di potenziare le attività di tutoraggio. Inoltre, i risultati del questionario sono stati inviati all'Ufficio orientamento.

Il CdS in Ingegneria industriale meccanica, L-9 ha previsto nella SMA 2022 una specifica azione, n. 1.2, Titolo: *Indagine presso gli studenti del CdS per individuare gli aspetti positivi e le criticità emerse nella frequentazione del CdS presso la sede di Bolzano*, finalizzata ad evidenziare le motivazioni che portano gli studenti/le studentesse a scegliere il corso di laurea offerto da unibz e le criticità, problematiche che spingono gli studenti/le studentesse a scegliere un corso offerto da un altro Ateneo.

Infine, il CdS magistrale in Food Sciences for Innovation and Authenticity, LM-70 ha somministrato in data 07/02/2022 un questionario agli studenti/alle studentesse del primo anno del corso al fine di valutare il livello di soddisfazione del CdS; dalla SMA 2022 risulta che "*..alla domanda n. 8 "How do you rate the quality of the unibz services overall?" il 26% della coorte del primo anno valuta i servizi come insoddisfacenti o in modo appena sufficiente. Ma ancora più espliciti sono i 27 suggerimenti da parte di quasi tutti gli intervistati su cosa occorra per migliorare la qualità dei servizi*".

In sintesi, il NdV ritiene che l'Ateneo e il PdQ abbiano ben gestito il processo di rilevazione delle opinioni degli studenti/delle studentesse. 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 rileva i seguenti punti di forza:

- totale copertura della rilevazione di tutti gli insegnamenti;
- alti voti medi di Ateneo che attestano gradimento generale dei servizi forniti;
- efficace organizzazione per la rilevazione delle opinioni degli studenti/delle studentesse in termini sia di finestre di valutazione sia di meccanismi di rilevazione, tramite la piattaforma "My sns".

Il NdV suggerisce:

- all'Ateneo di rafforzare la formazione sulle modalità di utilizzo della piattaforma Power BI al fine di mettere le CPDS, i CdS e le Segreterie di Facoltà nella condizione di potere elaborare i dati disponibili per analisi più approfondite e individuare in modo più preciso le criticità segnalate dagli studenti e dalle studentesse. La lettura delle Relazioni annuali 2022 ha evidenziato, infatti, come trasversale una criticità relativa alla gestione, disponibilità e coerenza dei dati a supporto delle Commissioni per lo svolgimento

delle proprie attività. Il NdV raccomanda di prestare massima attenzione a questo aspetto che in AVA 3 assume un'importanza fondamentale;

- al PdQ di aggiornare i documenti richiamati al paragrafo 1) Obiettivi delle rilevazioni e le "LG alla rilevazione delle opinioni studenti alla didattica" ad AVA 3 e alla normativa vigente.

Inoltre, si reiterano i suggerimenti espressi nella Relazione sulla valutazione della didattica 2021 e 2022 non essendo terminata la loro implementazione e si raccomanda ai soggetti responsabili di prenderli in carico;

- alle CPDS di declinare la valutazione della sezione 2 "Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti/delle studentesse" al singolo CdS evidenziandone le peculiarità (come peraltro indicato nelle note di metodo per la redazione della Relazione a cura del PdQ) ed evitare ripetizioni di testi comuni a più CdS;
- a tutti i soggetti interessati di garantire l'uniforme condivisione con gli studenti/ le studentesse degli esiti delle valutazioni. Tale opportunità di miglioramento è rilevata dal NdV anche tramite le discussioni sul punto effettuate con gli studenti/le studentesse che partecipano alle audizioni dei corsi di studio;
- alla componente studentesca della CPDS di organizzare regolarmente alcuni incontri (a cadenza infraannuale, utilizzando la piattaforma Microsoft Teams o i social network) con gli studenti e le studentesse dedicati alla discussione sull'importanza della compilazione del questionario come strumento di valutazione e miglioramento della qualità della didattica. Nel corso degli incontri il membro della componente docente della Commissione potrà presentare i risultati della rilevazione e le azioni concrete intraprese dai CdS sulla base degli stessi, evidenziando il valore, l'utilità, le conseguenze pratiche di una valutazione positiva o negativa e le ricadute sull'organizzazione della didattica continuando a rassicurare gli studenti e le studentesse in merito alla garanzia dell'anonimato delle rilevazioni;
- a tutti gli attori del sistema di AQ, in presenza di criticità che ricorrono negli anni e non vengono risolte, di cercare le ragioni e aumentare il livello di priorità nell'assegnazione di risorse destinate al loro superamento (ad esempio, dotare le aule di banchi e di un numero adeguato di prese elettriche, monitorare la qualità degli esami, migliorare la fruibilità del sito web di alcuni corsi e di quello di Ateneo, in particolare per quanto riguarda la distinzione tra i due siti unibz.it e guide.unibz.it).

11) L'opinione degli studenti e delle studentesse laureandi/e

L'Ateneo aderisce al consorzio AlmaLaurea che realizza l'indagine sul livello di soddisfazione dei laureandi/delle laureande. Agli studenti e alle studentesse 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 2022.

I principali risultati sono riportati suddivisi per Facoltà nelle Tabelle 2 e 3, riferite agli anni solari 2020 e 2021.

A livello di Ateneo (colonna [unibz](http://unibz.it)) si evidenzia una leggera flessione nel dato relativo al totale dei giudizi positivi relativi alla domanda "Si iscriverebbe di nuovo all'Università?" rispetto alle valutazioni date dagli studenti/dalle studentesse lo scorso anno (-4,1 punti); rimane invariato il giudizio rispetto al dato medio nazionale (81,7%).

Rispetto alle valutazioni date dagli studenti /dalle studentesse lo scorso anno, peggiora di 2,6 punti il dato relativo alla domanda "Sono completamente soddisfatto del corso di laurea".

| 7. Giudizi sull'esperienza universitaria | unibz | DES | ECO | EDU | NaTec | CS | Dato nazionale |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------|
| <i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i> | | | | | | | |
| Decisamente sì | 31,5 | 23,2 | 39,4 | 16,4 | 40,9 | 54,5 | 43,6 |
| Più sì che no | 57,3 | 67,9 | 53,1 | 64,7 | 53,0 | 38,6 | 47,2 |
| totale giudizi positivi | 88,8 | 91,1 | 92,5 | 81,1 | 93,9 | 93,1 | 90,8 |
| <i>Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)</i> | | | | | | | |
| sì, allo stesso corso dell'Ateneo | 72,6 | 71,4 | 72,0 | 70,3 | 79,1 | 75,0 | 72,8 |
| sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo | 6,7 | 5,4 | 8,5 | 5,9 | 4,3 | 6,8 | 8,9 |
| totale giudizi positivi | 79,3 | 76,8 | 80,5 | 76,2 | 83,4 | 81,8 | 81,7 |

Tabella 2 – Giudizio esperienza universitaria – AlmaLaurea 2020

| 7. Giudizi sull'esperienza universitaria | unibz | DES | ECO | EDU | NaTec | CS | Dato nazionale |
|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-----------------------|
| <i>Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea (%)</i> | | | | | | | |
| Decisamente sì | 33,0 | 43,6 | 36,1 | 22,1 | 39,4 | 60,9 | 43,0 |
| Più sì che no | 53,2 | 47,9 | 56,1 | 54,5 | 49,5 | 39,1 | 47,5 |
| totale giudizi positivi | 86,2 | 91,5 | 92,2 | 76,6 | 88,9 | 100 | 90,5 |
| <i>Si iscriverebbe di nuovo all'università? (%)</i> | | | | | | | |
| sì, allo stesso corso dell'Ateneo | 69,2 | 75,5 | 69,9 | 65,2 | 68,7 | 87 | 72,9 |
| sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo | 6,0 | 3,2 | 8,1 | 5,9 | 3 | 4,3 | 8,8 |
| totale giudizi positivi | 75,2 | 78,7 | 78 | 71,1 | 71,7 | 91,3 | 81,7 |

Tabella 3 – Giudizio esperienza universitaria – AlmaLaurea 2021

Per quanto riguarda il livello complessivo di soddisfazione vi sono differenze apprezzabili fra le varie Facoltà: si va da un minimo di giudizi positivi del 76,6% riferito alla Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo del 100% per la Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche.

A proposito della domanda sull'iscrizione all'Università, questa percentuale va da un minimo del 71,1% della Facoltà di Scienze della Formazione a un massimo del 91,3% della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche.

Si segnala l'iniziativa della Facoltà di Scienze e Tecnologie che, a integrazione dei questionari AlmaLaurea, ha svolto un'indagine a cui hanno risposto 41 studenti/studentesse del CdS magistrale in Environmental Management of Mountain Areas, LM-73 laureati/e presso l'Ateneo di Innsbruck con l'obiettivo definito all'interno del RRC 2022 (n. 4.1) di rilevare i giudizi sull'esperienza universitaria e seguire la carriera lavorativa dei laureati/e presso UIBK (Università di Innsbruck) che sfuggono alle valutazioni di AlmaLaurea.

Allegati

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

Allegato 2: Modalità di presa in carico dei rilievi delle CPDS 2021 da parte dei Consigli di corso di studi.