

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Anno 2020

I PARTE:

**Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi
(periodo 2019-'20/2018-'19)**

Milano – 30 Aprile 2021

INDICE

5.1 Obiettivi delle rilevazioni	pag. 1
5.2 Indagini svolte e modalità di rilevazione	pag. 1
5.3 Sintesi dei principali risultati	pag. 2
5.3.1 Tassi di copertura e di partecipazione	pag. 2
5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi	pag. 3
5.3.2.1 Opinioni sulla didattica erogata negli insegnamenti	pag. 3
5.3.2.2 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria	pag. 6
5.3.2.3 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali	pag. 9
5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni	pag. 11
5.4 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni	pag. 11
5.4.1. Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte	pag. 12
5.4.2. Processo di presa in carico dei risultati	pag. 12
5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzi	pag. 14

Lista degli acronimi utilizzati:

Corsi di laurea:

CLEAM:	<i>Economia Aziendale e Management</i>
CLEF:	<i>Economia e Finanza</i>
BESS:	<i>Bachelor in Economic and Social Sciences</i>
BIEM:	<i>Bachelor in International Economics and Management</i>
BIEF:	<i>Bachelor in International Economics and Finance</i>
CLEACC:	<i>Economia per le Arti, la Cultura e la Comunicazione – Economics and Management for Arts, Culture and Communication</i>
BIG:	<i>Bachelor in International Politics and Government</i>
BEMACS:	<i>Bachelor in Economics, Management and Computer Science</i>
WBB:	<i>World Bachelor in Business</i>

Corsi di laurea magistrale:

M:	<i>Management</i>
IM:	<i>International Management</i>
MM:	<i>Marketing Management</i>
AFC:	<i>Amministrazione, Finanza aziendale e Controllo – Accounting, Financial Management and Control</i>
GIO:	<i>Economics and Management of Government and International Organizations</i>
FIN:	<i>Finanza - Finance</i>
CLELI:	<i>Economia e Legislazione per l'Impresa</i>
ACME:	<i>Economics and Management in Arts, Culture, Media and Entertainment</i>
ESS:	<i>Economic and Social Sciences</i>
EMIT:	<i>Economics and Management of Innovation and Technology</i>
DSBA:	<i>Data Science and Business Analytics</i>
PPA:	<i>Politics and Policy Analysis</i>
CYBER:	<i>Cyber Risk Strategy and Governance</i>

Corsi di laurea magistrale a ciclo unico:

CLMG:	<i>Giurisprudenza</i>
--------------	-----------------------

5.1 Obiettivi delle rilevazioni

Le rilevazioni delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti sono volte a verificare la qualità dell'attività didattica organizzata ed erogata dai singoli docenti; il sondaggio condotto al termine del Corso di Studio frequentato ha invece l'obiettivo di raccogliere dagli studenti valutazioni sintetiche (ma di più ampia portata) sul percorso svolto e sull'esperienza universitaria nel loro insieme, utili a verificare la qualità e l'efficacia percepita dei programmi offerti, nonché di alcuni dei principali servizi erogati dall'Ateneo. I processi di acquisizione delle opinioni degli studenti hanno da sempre rappresentato per l'Università Bocconi uno strumento fondamentale di ascolto dei fruitori diretti dell'azione formativa, essenziale per aiutare a identificare i fattori che possono ostacolare o favorire i processi di apprendimento e ottimizzare l'ambiente e le condizioni in cui tali processi si sviluppano. Le indicazioni raccolte tramite queste rilevazioni, sulla base di ormai consolidate procedure interne, sono utilizzate, ove opportuno, per alimentare i processi di miglioramento sviluppati a livello di singoli insegnamenti o di Corsi di Studio (come si può desumere da quanto riportato nel successivo par.5.4).

5.2 Indagini svolte e modalità di rilevazione

Si segnala che, su indicazione del Presidio di Qualità, dall'a.a. 2019-'20 l'Ateneo ha stabilito di sospendere la *survey* condotta al termine di ogni anno accademico, mantenendo solo le due richiamate al paragrafo precedente. La decisione di ridurre il numero di questionari è stata assunta per dar corso al processo di semplificazione e riorganizzazione dell'impianto complessivo delle indagini, cui si è già accennato nella relazione dello scorso anno, al fine di stimolare una maggiore partecipazione degli studenti. A ciò si aggiunga che la rilevazione in oggetto non rientra più tra quelle "raccomandate" dall'ANVUR, né appare prevista nell'ambito del nuovo sistema prospettato a livello nazionale.

In merito alle modalità di acquisizione delle opinioni di studenti e laureandi, da anni l'Ateneo utilizza una procedura informatizzata che prevede la compilazione *on line* di questionari elettronici, messi a disposizione in un'apposita area web ad accesso riservato.

Nello specifico, la rilevazione sulla didattica impartita nei singoli insegnamenti viene condotta al termine di ciascun semestre accademico, con avvio generalmente collocato nella penultima o terzultima settimana di lezioni e una durata di circa un mese. Dall'a.a. 2017-'18 la rilevazione si articola in due modalità di compilazione dei questionari temporalmente distinte e sequenziali tra loro:

- in aula, in un giorno segnalato dal docente, utilizzando un qualsiasi *device* a disposizione dello studente (Pc, Tablet o smartphone); in questa sessione i questionari possono essere compilati nelle modalità "frequentante" ($\geq 50\%$ delle lezioni erogate) o "non frequentante" ($< 50\%$), sulla base dell'autodichiarazione fornita; l'accesso all'area web in cui i questionari sono disponibili può avvenire sia tramite l'agenda elettronica dello studente¹ sia attraverso un apposito link comunicato in aula dal docente;
- a distanza, accedendo esclusivamente attraverso l'agenda dello studente *yoU@B*; in questa modalità i questionari possono essere compilati solo nella versione per "non frequentante".

In entrambi i casi la compilazione dei questionari non è mai obbligatoria per lo studente, né è collegata ad altri adempimenti previsti per la carriera universitaria².

Nell'a.a. 2019-'20 l'articolazione sopra descritta è stata mantenuta solo per il I semestre, a causa della sospensione dell'erogazione delle attività didattiche in presenza conseguente all'insorgere della pandemia che ha reso necessario il ricorso alla compilazione da remoto per tutti gli studenti. Agli stessi è stata data la possibilità di optare per la versione "frequentante" o "non frequentante" della scheda, in base all'autodichiarazione fornita all'avvio della procedura online.

¹ Si ricorda che l'Agenda dello studente (nota con la sigla "yoU@B") è un servizio online offerto a tutti gli studenti iscritti ad un CdS in Bocconi mediante il quale, all'interno di un'area riservata del sito web di Ateneo, è possibile gestire una serie di attività ed eventi collegati alla propria carriera universitaria (dalla consultazione degli orari delle lezioni alla prenotazione degli esami e della sessione di laurea) oltre che ricevere tutte le comunicazioni rilevanti da parte dei diversi uffici amministrativi.

² Per le ragioni di tale scelta procedurale, che ha sempre contraddistinto lo svolgimento delle rilevazioni delle opinioni degli studenti sulla didattica in Bocconi, si rimanda a quanto riportato nella relazione 2019.

Per il II semestre dell'anno sono state anche introdotte alcune modifiche alla struttura dei questionari, frutto di un intervento condiviso tra il Presidio di Qualità e il Nucleo di Valutazione, con l'obiettivo di adeguare la traccia di domande al cambiamento intervenuto nelle modalità di svolgimento della didattica. In particolare, sono stati eliminati gli item di valutazione più direttamente collegati alla presenza fisica - come quello relativo all'utilità delle attività didattiche integrative, quali esercitazioni e laboratori - e quelli sui quali l'impatto di una riprogrammazione improvvisa delle attività poteva risultare più rilevante - come il rispetto degli orari delle lezioni o lo svolgimento degli insegnamenti in modo coerente con quanto dichiarato sul sito web. Sono stati inseriti, inoltre, alcuni item volti a verificare l'efficacia percepita delle attività didattiche a distanza e il corretto funzionamento della piattaforma elettronica utilizzata per la fruizione delle lezioni e dei materiali didattici online³.

Per quanto riguarda la rilevazione sull'esperienza universitaria, l'Ateneo sviluppa e gestisce in autonomia un'indagine ad hoc, strutturata in modo da coinvolgere la totalità degli studenti in procinto di laurearsi (con riferimento sia ai percorsi triennali sia a quelli magistrali) attraverso la somministrazione di un articolato questionario⁴ in corrispondenza di ogni sessione di laurea⁵. La procedura utilizzata per la partecipazione all'indagine è la medesima prevista per la rilevazione sulla didattica impartita, anche se operativamente vi sono alcuni aspetti di differenza sostanziale, quali:

- la possibilità di compilare i questionari solo da remoto;
- l'assenza di anonimato del rispondente (anche se i dati personali sono comunque trattati nel pieno rispetto delle regole sulla privacy);
- l'inserimento come uno degli adempimenti formalmente richiesti per completare l'iscrizione all'appello di laurea⁶, una condizione che permette di ottenere tassi di *redemption* molto elevati.

5.3 Sintesi dei principali risultati

5.3.1 Tassi di copertura e di partecipazione

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica erogata nei Corsi di Studio ha registrato, anche nell'a.a. 2019-'20, un tasso di copertura pari al 100% (essendo stata coinvolta la totalità degli insegnamenti e delle altre attività didattiche offerte). La quota complessiva dei partecipanti si è attestata, invece, al 54%, contro il 60% circa dell'a.a. 2018-'19; la diminuzione, come nel seguito illustrato, è legata in particolare all'impatto della pandemia sulle rilevazioni del secondo semestre e alla conseguente sospensione del processo di rilevazione svolto nelle aule (cfr. Tab.1). La rilevazione in aula, in assenza di qualsiasi forma di obbligo alla compilazione, garantisce infatti un maggiore coinvolgimento grazie all'azione di supervisione e di stimolo esercitata dal docente presente. Ciò appare evidente se si considera che mentre nel I semestre il tasso di *redemption* è stato analogo, se non leggermente superiore, a quello riscontrato complessivamente nell'anno accademico precedente (60,3%), nel II semestre è sceso ad una quota inferiore al 47%.

Il calo delle compilazioni ha riguardato in modo analogo sia gli studenti "frequentanti" che i "non frequentanti".

Per quanto concerne l'indagine sull'esperienza universitaria complessiva, l'adesione dei laureandi si è, invece, mantenuta sui livelli inalterati, con un tasso medio dei rispondenti nell'edizione 2018-19 pari al 94,3% degli iscritti alle varie sessioni di laurea (cfr. Tab.2).

³ Nell'Allegato 1 alla presente relazione sono riportate le strutture dei vari modelli di questionario utilizzati nel I e nel II semestre didattico.

⁴ Il format utilizzato, che è differenziato in base al tipo di percorso - triennale o magistrale - e prevede la raccolta di opinioni sull'esperienza di studi svolta oltre che sulle principali infrastrutture e servizi usufruiti durante il percorso formativo, è riportato nell'Allegato 2 al presente rapporto.

⁵ In particolare, l'avvio di ogni tornata di rilevazione coincide con l'inizio del periodo di iscrizione ad una sessione di laurea e il termine per la compilazione è fissato nel giorno antecedente la seduta di laurea.

⁶ Sebbene la compilazione del questionario non sia imposta in modo vincolante, dal momento che lo studente può anche decidere di lasciare in bianco la scheda senza che ciò impedisca il perfezionamento della domanda di iscrizione.

Tab. 1: dimensioni complessive della rilevazione di fine semestre sui singoli insegnamenti (confronto valori ultime 3 edizioni)

Anno accademico	N° Insegnamenti attivi	N° Insegnamenti rilevati	% Insegnamenti rilevati	Categorie rispondenti	N° Questionari compilati	Tassi di redemption (questionari compilati/quest. attesi ⁷)
2019-'20 (I semestre)	298	298	100%	Frequentanti (≥ 50%)	26.162	48,2%
				Non Frequentanti	6.670	12,3%
				Totale	32.832	60,5%
2019-'20 (II semestre)	270	270	100%	Frequentanti (≥ 50%)	20.138	42,1%
				Non Frequentanti	2.282	4,8%
				Totale	22.420	46,9%
2019-'20 (complessivo)	568	568	100%	Frequentanti (≥ 50%)	46.300	45,3%
				Non Frequentanti	8.952	8,8%
				Totale	55.252	54,1%
2018-'19	551	551	100%	Frequentanti (≥ 50%)	49.063	49,0%
				Non Frequentanti	11.895	11,6%
				Totale	60.958	59,6%
2017-'18	522	522	100%	Frequentanti (≥ 50%)	51.030	52,3%
				Non Frequentanti	11.674	12,0%
				Totale	62.704	64,2%

Tab. 2: dimensioni dell'indagine sui laureandi distinte per cicli di studio (confronto valori ultime 3 edizioni)

Edizione	Corsi di laurea triennale			Corsi di laurea magistrale			CLMG			Totale CdS
	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	Tassi di risposta
2018-'19	2.179	2.351	92,7%	1.940	2.023	95,9%	272	280	97,1%	94,3%
2017-'18	2.050	2.245	91,3%	1.938	2.007	96,6%	262	268	97,8%	94,0%
2016-'17	2.022	2.183	92,6%	1.870	1.925	97,1%	236	239	98,7%	95,0%

5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi

Nelle pagine che seguono si provvede, come di consueto, ad esaminare sinteticamente i risultati complessivi relativi alle due rilevazioni sopra richiamate⁸ e a commentare le principali evidenze che emergono ai vari gradi di aggregazione considerati, quali: Ateneo, Scuola e Corso di studio; per questi ultimi due ambiti saranno rimarcati solo gli aspetti distintivi e i trend più rilevanti. Per quanto riguarda la rilevazione sulla didattica erogata nei singoli insegnamenti, il Nucleo non ritiene utile soffermarsi sulle opinioni espresse dagli studenti che si dichiarano “non frequentanti”, in assenza di variazioni o tendenze di significativo valore riscontrate nei dati esaminati a livello aggregato⁹.

5.3.2.1 Opinioni sulla didattica erogata negli insegnamenti

Risultati complessivi di Ateneo

A livello aggregato di Ateneo le opinioni espresse sugli insegnamenti impartiti nei vari Corsi di Studio (CdS d'ora in avanti) si confermano ovunque ampiamente positive, con valori medi sostanzialmente sempre compresi nel range 7-9 su una scala da 1 a 10 (cfr. grafico in Figura 1). Tra gli aspetti più apprezzati in modo

⁷ Calcolati come sommatoria del numero di studenti iscritti a ciascun insegnamento impartito (e sottoposto a valutazione).

⁸ I dati statistici di dettaglio delle valutazioni facenti capo alle due indagini sono riportati negli Allegati n.3 e 4 alla relazione.

⁹ Gli esiti delle valutazioni riconducibili agli studenti non frequentanti sono riepilogati in apposite sezioni dei report aggregati prodotti per ciascun Corso di Studio e pubblicati nell'area pubblica del sito internet di Ateneo riservata al monitoraggio della soddisfazione di studenti e laureandi (www.unibocconi.it/sondaggistudenti → Corsi di Studio (I e II livello)).

trasversale nelle diverse Scuole, e con valutazioni complessive che si mantengono in linea con quelle estremamente positive registrate nel precedente anno accademico, si segnalano: il *rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (item n. 1, valutato solo nel I semestre - media globale pari a 8,77), la *coerenza dello svolgimento dell'insegnamento rispetto a quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio* (item n.11, valutato solo nel I semestre – media 8,52), la *reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (item n. 8 - media uguale a 8,40), la *chiara definizione delle modalità di svolgimento degli esami* (item n.4, valutato anch'esso solo nel I semestre – media 8,13).

Sul versante opposto, solo l'item relativo all'*aggiornamento del syllabus del corso in funzione dei cambiamenti imposti dal trasferimento delle attività didattiche on line* (n. 11bis, introdotto nel questionario somministrato al termine del II semestre per verificare l'efficacia percepita della comunicazione delle modifiche introdotte nelle modalità di svolgimento della didattica e degli esami) riporta un punteggio medio complessivo leggermente inferiore a 7 (6,97 per la precisione). Su tale valutazione hanno sicuramente inciso alcuni ritardi che si sono verificati nella comunicazione agli studenti delle variazioni apportate allo svolgimento delle prove d'esame (in particolare di quelle in forma scritta), causati dalla necessità di individuare "in corsa"¹⁰ gli strumenti tecnici più adeguati che ne permettessero una corretta gestione a distanza. Si è trattato comunque, di una situazione causata da condizioni del tutto eccezionali e comunque circoscritta in termini di numero di insegnamenti coinvolti. In generale, il Nucleo prende atto con favore che gli adeguamenti alla didattica resi necessari dalla diffusione della pandemia non hanno arrecato particolari disagi agli studenti. A riprova di ciò, le valutazioni degli insegnamenti impartiti nel II semestre sono risultate solo leggermente meno positive di quelle registrate nel corrispondente semestre del precedente anno accademico.

Elementi distintivi ed evidenze specifiche emergenti a livello di Scuole e Corsi di Studio

Se si considerano i risultati disaggregati per le tre Scuole di riferimento, si può notare che, pur in presenza di andamenti molto simili, per quasi tutti gli aspetti esaminati le opinioni più favorevoli sono quelle espresse dagli studenti che frequentano i CdS della Scuola Superiore Universitaria, con un miglioramento generalizzato delle valutazioni rispetto ai livelli dell'edizione 2018-'19. Le impressioni degli studenti dei corsi di laurea triennali (afferenti alla Scuola Universitaria), anch'esse largamente positive, danno luogo a punteggi medi leggermente inferiori rispetto alla media di Ateneo per la gran parte degli item considerati.

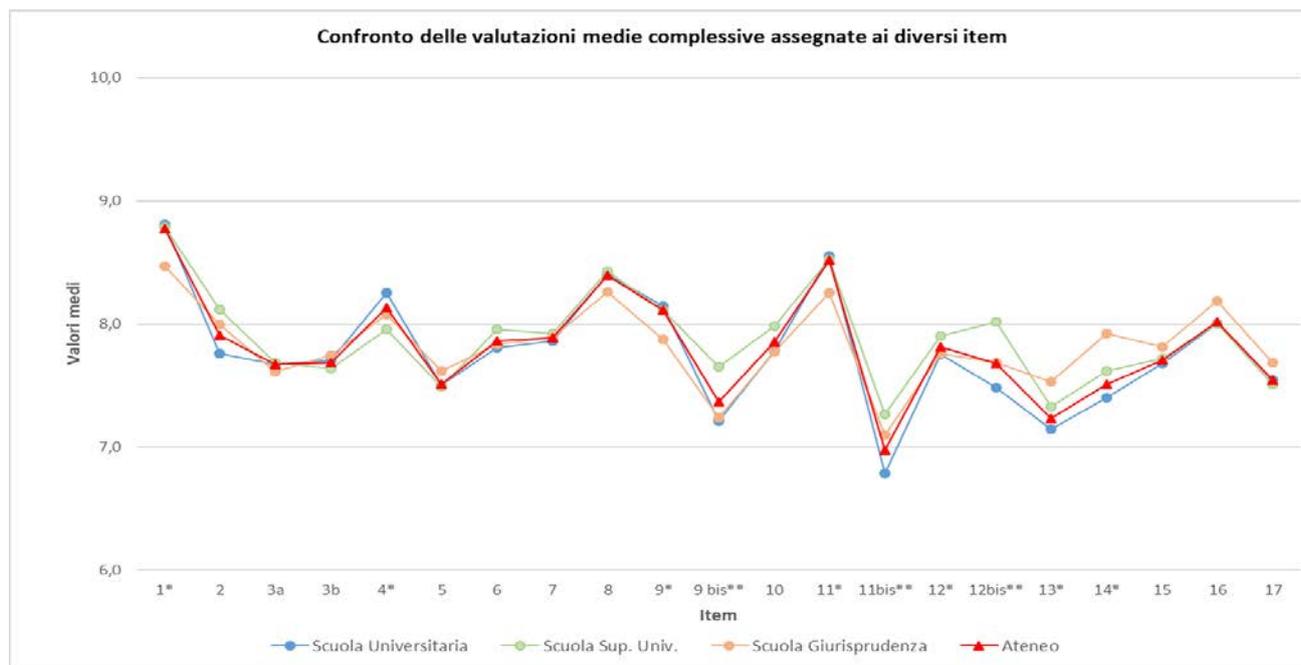
L'analisi dei risultati articolati per Corso di Studio evidenzia, per quanto riguarda i percorsi triennali, valutazioni medie quasi sempre più elevate, rispetto ai valori globali di Scuola, per gli insegnamenti che fanno capo al CLEACC e lievemente inferiori per quelli del BIG (per maggiori dettagli si veda l'Allegato 3, pagg. 14-20). Per nessun corso di laurea si riscontrano, in ogni caso, punteggi medi di valutazione riferiti ai singoli item del questionario inferiori a 6/10.

Con riguardo ai percorsi afferenti alla Scuola Superiore Universitaria, gli studenti che frequentano IM e EMIT confermano, anche nell'edizione in esame, opinioni quasi sempre più favorevoli rispetto a quelle attribuibili alla Scuola nella sua totalità, mentre risultano mediamente meno positive quelle degli studenti di DSBA (per maggiori dettagli si veda l'Allegato 3, pagg. 27-39). Anche per i CdS della Scuola Superiore non sono mai presenti punteggi medi inferiori a 6/10 per alcuno degli item oggetto di valutazione.

In merito al corso magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza, offerto dall'omonima Scuola, i punteggi medi di valutazione, pur mostrando una leggera flessione, si mantengono sempre al di sopra di 7,2 (su 10) e ampiamente positivi si confermano quelli relativi al rispetto degli orari delle lezioni (item n. 1 – media pari a 8,47) e alla reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni (item n. 8 – media 8,26).

¹⁰ Si fa presente, al riguardo, che nel momento in cui è stato introdotto il *lockdown* a livello nazionale le attività didattiche del II semestre erano state avviate da circa un mese (essendo l'inizio delle lezioni tradizionalmente fissato nella 2ª settimana di febbraio).

Fig. 1: valutazione degli insegnamenti - a.a.2019-'20: esiti complessivi per Ateneo e per Scuole



Decodifica degli item del questionario di valutazione degli insegnamenti

- 1*: Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono stati rispettati.
- 2: Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati nel corso e previsti dal programma d'esame.
- 3a: Il materiale didattico (indicato e disponibile) è chiaro.
- 3b: Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia.
- 4*: Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro.
- 5: Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti ad esso assegnati.
- 6: Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina.
- 7: Il docente espone gli argomenti in modo chiaro.
- 8: Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni.
- 9*: Le attività didattiche svolte dal docente sono ben organizzate.
- 9bis***: Le attività didattiche online sono risultate efficaci ai fini dell'apprendimento dei contenuti del corso.
- 10: Il docente incoraggia il coinvolgimento degli studenti.
- 11*: L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio.
- 11bis***: Il syllabus del corso è stato adeguatamente aggiornato in funzione dei cambiamenti imposti dal trasferimento delle attività didattiche on line.
- 12*: Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, discussioni di casi, etc.), ove previste, sono state utili all'apprendimento della materia.
- 12bis***: La piattaforma elettronica utilizzata per la fruizione delle lezioni e dei materiali didattici online ha funzionato correttamente durante il semestre.
- 13*: L'intervento dei *teaching assistant*-tutor (eventualmente previsti) si è rivelato utile per l'apprendimento degli argomenti dell'insegnamento.
- 14*: I *teaching assistant*-tutor (eventualmente previsti) si sono dimostrati preparati e disponibili.
- 15: La qualità complessiva della didattica è apprezzabile.
- 16: Sono interessato agli argomenti dell'insegnamento.
- 17: Sono complessivamente soddisfatto di come è stato svolto l'insegnamento.

(*): domande non sottoposte agli studenti nella rilevazione del secondo semestre.

(**): domande sottoposte agli studenti solo nella rilevazione del secondo semestre.

5.3.2.2 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria

Premessa

Con riguardo alle opinioni espresse dai laureandi, seguendo lo schema in uso da anni, le analisi svolte dal Nucleo sono articolate in due sezioni distinte:

- A. nella prima ci si soffermerà sui principali aspetti di valutazione dei programmi formativi (con particolare riguardo a quelli che fanno capo agli indicatori proposti da ANVUR per il monitoraggio annuale dei CdS), mantenendo un approccio più analitico che prevede un esame distinto per Scuola;
- B. nella seconda si fornirà una breve panoramica dei giudizi di soddisfazione riferiti ai principali servizi e infrastrutture messi a disposizione degli studenti, che saranno esaminati ad un livello aggregato di Ateneo.

A. Soddisfazione per i percorsi frequentati

Risultati complessivi di Ateneo

Gli esiti delle rilevazioni aventi per oggetto l'esperienza universitaria si confermano nel complesso largamente positivi; limitatamente ad alcuni aspetti relativi ai percorsi della Scuola Undergraduate e della Scuola di Giurisprudenza, emerge una leggera riduzione delle impressioni favorevoli maturate dai laureandi rispetto a quelle della coorte precedente. Gli aspetti che, nell'insieme, gli studenti in procinto di laurearsi mostrano di apprezzare maggiormente sono: *il grado d'integrazione riscontrato tra gli insegnamenti previsti nel piano degli studi* (soprattutto nell'ambito dei corsi triennali e del CLMG, dove si registrano risposte positive superiori all'87%) e *l'adeguatezza del carico di studio* previsto dagli insegnamenti rispetto alla durata del percorso (che per tutti i CdS considerati nel loro insieme si assesta su quote di apprezzamento di poco inferiori all'80%).

Sostanzialmente stabili nel tempo si mantengono le opinioni sul contributo fornito dai CdS allo sviluppo delle principali competenze trasversali che si intende far acquisire agli studenti; tra esse, le abilità comunicative sono riconosciute come possedute da una quota minore di laureandi (per la precisione, la comunicazione orale per gli studenti triennali e biennali, con una percentuale di risposte affermative pari, rispettivamente, a poco meno del 60% e al 68,5%; quella in forma scritta, per i laureandi del CLMG, con una percentuale comunque pari a quasi l'85% - cfr. Allegato 4, pag.4, 18, 34).

Elementi distintivi ed evidenze specifiche emergenti a livello di Scuole e Corsi di Studio

Per i corsi di laurea triennale si osserva la stabilità della quota complessiva di laureandi che si dichiarano soddisfatti¹¹ per la *preparazione conseguita*, che si mantiene su un livello estremamente elevato (di poco inferiore al 97% - cfr. Tab.3); guardando ai singoli CdS (All.4, pag. 4) 4 percorsi registrano un incremento delle percentuali di opinioni positive rispetto alla precedente rilevazione (CLEAM, BIEM, BIG e WBB), mentre gli altri riportano quote leggermente in calo (un po' più marcato - da oltre il 98% a poco più del 94% - solo con riferimento al BESS-CLES).

Anche riguardo alla *soddisfazione complessiva* per i percorsi svolti si nota, a livello generale, un sostanziale allineamento delle percentuali di risposte favorevoli sui valori registrati nelle precedenti due edizioni (93,7% rispetto a poco più del 94% del 2018 e al 94,7% del 2017 - cfr. Tab.3), mentre appare in lieve diminuzione la quota complessiva di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi (66,5% rispetto a oltre il 70% dell'edizione 2017). Tra i singoli programmi, il CLEAM è quello in cui si ripresenta la quota maggiore di laureandi che, potendo tornare indietro, farebbero una scelta diversa (che supera il 37% rispetto al 33% della precedente rilevazione), seguito dal CLEACC (con quasi il 35% rispetto al 34% del 2018) e dal BIEF (34%, in rispetto al 22% dell'anno precedente - cfr. All.4, pag. 12). Per quanto attiene al CLEAM, che assorbe una parte significativa degli iscritti al triennio, gli approfondimenti condotti sulle motivazioni di tale trend, hanno evidenziato il desiderio di frequentare un analogo percorso offerto tuttavia in lingua inglese. Il Nucleo segnala

¹¹ Si considera come quota di soddisfatti la somma di coloro che rispondono "decisamente sì" o "più sì che no" agli item considerati rispetto al totale dei rispondenti.

che il nuovo Piano Strategico dell'Ateneo prevede un incremento nei prossimi anni dell'offerta didattica in inglese.

Con riferimento ai percorsi magistrali offerti dalla Scuola Graduate si rileva un trend analogo a quello visto per i CdS di I livello, con una quota complessiva di laureandi soddisfatti per la *preparazione acquisita* in ulteriore leggero miglioramento rispetto ai valori, già positivi, della passata edizione (91,2% rispetto a 90,8% – cfr. Tab.4). Per quanto riguarda i singoli programmi (All.4, pag. 18), 4 (IM, CLELI, ESS ed EMIT) riportano un aumento dell'incidenza delle valutazioni positive rispetto alla precedente indagine, mentre gli altri evidenziano stabilità o leggero calo nei livelli di soddisfazione (più evidente per GIO – da 90% a poco più dell'85%).

Un andamento simile si riscontra per la *soddisfazione complessiva* sui percorsi di studio svolti, con dati aggregati di Scuola che risultano sostanzialmente stabili (cfr. Tab.4) e una situazione leggermente più differenziata a livello di singoli CdS (si veda, in proposito, l'All.4, pag. 28). In lieve calo è la percentuale complessiva di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso della Bocconi (67,9% rispetto al oltre il 69% dell'edizione 2017-'18): avendo riguardo ai singoli CdS, la quota più elevata di laureandi che confermerebbero la stessa scelta di studi si riscontra nell'ambito del CLELI (80,5%) e di MM ed EMIT (77%); sul versante opposto, il CdS Management registra l'incidenza minore di laureandi che rifarebbero lo stesso percorso (55,7%, quota analoga a quella della precedente rilevazione), seguito da ACME (con il 63,5%, in deciso recupero rispetto al 55,6% dell'edizione 2017-'18) e da GIO (63,4% rispetto al 64% dell'a.a. 2017-'18 – cfr. All.4, pag. 29).

In merito al CLMG le opinioni formulate dai laureandi evidenziano la permanenza di un elevato apprezzamento per la *preparazione complessivamente acquisita*, e, più in generale, per il *percorso formativo svolto*, oltre che una percentuale sostanzialmente stabile di coloro che, se potessero tornare indietro, si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi (cfr. Tab.5).

Tab. 3: trend triennale delle valutazioni positive relative agli aspetti di sintesi dei corsi di studio (somma delle risposte % “decisamente sì” e “più sì che no”) – corsi di laurea della Scuola Universitaria

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata*
2019	96,8%	93,7%	65,5%
2018	96,8%	94,2%	68,6%
2017	97,8%	94,7%	70,4%

(*): risposte positive alla domanda “Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente allo stesso Corso di Studio?”

Tab. 4: trend triennale delle valutazioni positive relative agli aspetti di sintesi dei corsi di studio (somma delle risposte % “decisamente sì” e “più sì che no”) – corsi di laurea magistrale della Scuola Superiore Universitaria

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata
2018-'19	91,2%	89,7%	67,9%
2017-'18	90,8%	90,3%	69,3%
2016-'17	91,7%	90,9%	67,8%

Tab. 5: trend triennale delle valutazioni positive relative agli aspetti di sintesi dei corsi di studio (somma delle risposte % “decisamente sì” e “più sì che no”) – corso di laurea magistrale in Giurisprudenza (CLMG).

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata
2018-'19	95,9%	95,5%	73,3%
2017-'18	95,8%	95,0%	75,2%
2016-'17	94,5%	94,0%	74,8%

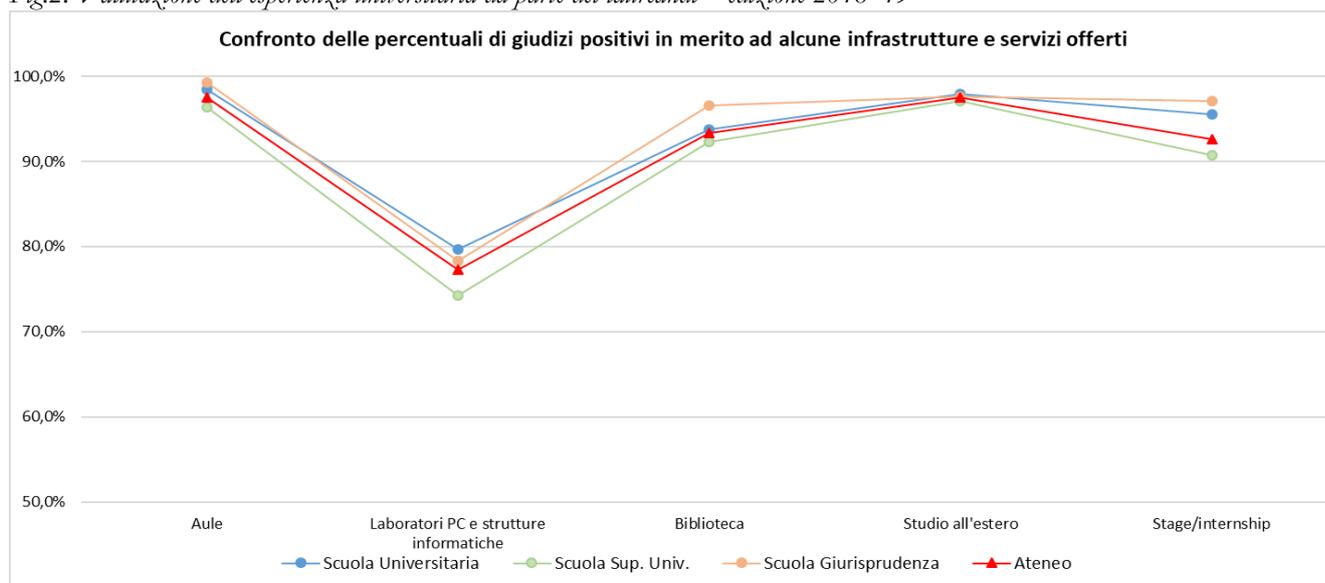
B. Soddisfazione sulle infrastrutture e i principali servizi offerti

I laureandi della coorte 2018-'19 di tutti i CdS confermano le opinioni in media molto positive che tradizionalmente vengono attribuite alle dotazioni e alle infrastrutture che l'Ateneo mette a disposizione dei Corsi di Studio. Come si desume dai dati riepilogati nel grafico della Fig.2, si mantiene elevatissima la quota di coloro che ritengono adeguate *le aule in cui si svolgono le lezioni* (oltre il 97% se si considerano tutti i CdS nel loro insieme) e i servizi offerti dalla *Biblioteca* di Ateneo (giudicati adeguati da oltre il 93% dei rispondenti complessivi – una quota che sale a oltre il 96% tra i laureandi del CLMG). Non altrettanto ampio, ma comunque consistente, risulta l'apprezzamento per i *laboratori e le attrezzature informatiche* messi a disposizione dall'Università, che sono reputati numericamente adeguati da oltre il 77% di tutti i laureandi che hanno dichiarato di averli utilizzati (in leggero calo rispetto al 79% della precedente rilevazione).

Con riguardo alle principali opportunità e ai servizi offerti durante il percorso universitario, si conferma molto elevata in tutti i cicli formativi la soddisfazione per le *esperienze di studio all'estero* e di *stage* svolte: le percentuali complessive di valutazioni favorevoli sono pari, rispettivamente, al 97,5% e al 92,6%, con una sostanziale convergenza a livello delle singole Scuole, soprattutto per quel che concerne l'esperienza internazionale. Ampiamente apprezzati risultano anche il sostegno e l'assistenza forniti dalle unità organizzative competenti della gestione operativa di tali iniziative: "International Relations" e "Stage" ricevono punteggi medi di valutazione aggregati per tutti i CdS prossimi o superiori a 8 su 10, con un picco di 8,42 assegnato al supporto offerto dall'ufficio Stage da parte dei laureandi della Scuola Superiore Universitaria– cfr. Tab.6a- così come i servizi erogati dal Career Service di Ateneo, cui è assegnato un punteggio medio complessivo pari a 8,10, solo leggermente inferiore a quello registrato nella precedente rilevazione.

L'area "Campus Life" che gestisce le numerose e diversificate attività extra-curricolari offerte agli studenti, presenta una media aggregata pari a 7,78, in linea con il punteggio dell'edizione 2017-'18. Continuano ad essere positive le opinioni espresse sui principali servizi della Direzione Students in materia di diritto allo studio, (cfr. Tab.6b), che vanno dal sostegno per l'accesso alle borse di studio e alle altre agevolazioni economiche previste, ai servizi di ristorazione, fino agli alloggi presso le residenze universitarie, con punteggi medi che oscillano in un intervallo compreso tra 7,2 e 7,75¹². Per un approfondimento delle valutazioni relative ai servizi e alle infrastrutture di Ateneo si rimanda, come di consueto, all'All.4 alla presente relazione (pagg. 44 e segg.).

Fig.2: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2018-'19



¹² In particolare, nell'ambito delle residenze per gli studenti, in miglioramento rispetto all'edizione 2017-'18 dell'indagine si mostra l'aspetto relativo al funzionamento della rete WiFi negli alloggi (6,46 è il punteggio medio complessivo riferito a tutte le residenze, a fronte di 5,91 assegnato dalla precedente coorte di laureandi - si veda, al riguardo, quanto riportato in modo più dettagliato nel successivo par.5.3.3).

Tab. 6a: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2018-‘19 – confronto temporale dei valori medi assegnati ad alcuni servizi di supporto offerti (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Ufficio Rel. Internazionali		Ufficio Stage		Career Service		Campus Life		
	Edizione	2018-‘19	2017-‘18	2018-‘19	2017-‘18	2018-‘19	2017-‘18	2018-‘19	2017-‘18
Scuola Universitaria		8,12	7,99	8,15	8,09	8,00	8,09	7,69	7,74
Scuola Sup. Universitaria		8,04	8,18	8,42	8,02	8,15	8,27	7,88	7,68
Scuola Giurisprudenza		7,95	7,85	8,25	8,56	8,40	8,35	7,92	8,00
Ateneo		8,07	8,07	8,31	8,09	8,10	8,20	7,78	7,74

Tab. 6b: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2018-‘19 – confronto dei valori medi assegnati ai servizi offerti dall'ISU Bocconi (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Supporto per borse di studio e altre agevolazioni		Servizi di Ristorazione		Residenze Universitarie		
	Edizione	2018-‘19	2017-‘18	2018-‘19	2017-‘18	2018-‘19	2017-‘18
Scuola Universitaria		7,24	7,54	7,59	7,50	7,36	7,49
Scuola Superiore Universitaria		7,71	7,78	7,54	7,74	7,44	7,53
Scuola Giurisprudenza		7,72	7,95	7,34	7,42	7,52	7,62
Ateneo		7,47	7,68	7,55	7,48	7,40	7,51

5.3.2.3 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali

Come è ormai consuetudine, a conclusione dell'esame dei risultati emergenti dalle due rilevazioni oggetto di attenzione, il Nucleo ritiene utile illustrare e commentare brevemente le eventuali differenze rilevabili nelle valutazioni espresse dagli studenti italiani e da quelli internazionali¹³ (che da alcuni anni hanno assunto una consistenza numerica rilevante, soprattutto in alcuni CdS, come si desume dai dati riportati nelle Tab. 8 e 9), anche al fine di comprendere se le esperienze formative pregresse sviluppate in contesti diversi possono in qualche modo influenzare le percezioni maturate sulla qualità della didattica erogata e del percorso di studi svolto.

Tab. 7: rilevazione sui singoli insegnamenti: distribuzione dei rispondenti frequentanti per ciclo di studio e per provenienza (confronto ultime due edizioni)

Livello di riferimento	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali ¹⁴		
	Anno accademico	2019-‘20	2018-‘19	2019-‘20	2018-‘19	2019-‘20	2018-‘19
Scuola Universitaria		21.179	23.383	4.721	6.184	18,2%	20,9%
Scuola Superiore Universitaria		12.444	11.611	3.586	3.895	22,3%	25,0%
Scuola Giurisprudenza		4.162	3.745	193	188	4,4%	4,8%
Ateneo		37.785	38.739	8.500	10.270	18,4%	20,9%

Tab. 8: indagine sui laureandi: distribuzione dei rispondenti per ciclo di studio e per provenienza (confronto ultime due edizioni)

Livello di riferimento	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali		
	Edizione	2018-‘19	2017-‘18	2018- ‘19	2017- ‘18	2018-‘19	2017-‘18
Scuola Universitaria		1.871	1.798	307	252	14,1%	12,3%
Scuola Superiore Universitaria		1.573	1.606	367	332	18,9%	17,1%
Scuola Giurisprudenza		270	256	2	6	0,7	2,3%
Ateneo		3.714	3.600	676	590	15,4%	13,9%

¹³ Ai fini delle analisi qui riportate si considerano come “internazionali” gli studenti che hanno le seguenti caratteristiche: per i percorsi di I livello (corsi di laurea e corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza), coloro che hanno conseguito il diploma di Scuola Superiore all'estero oppure presso un Istituto internazionale con sede in Italia; per i percorsi di II livello, gli studenti con cittadinanza straniera (criterio che per questa fattispecie è ritenuto più appropriato rispetto a quello della sede di svolgimento degli studi precedenti, che non permette di considerare come internazionali gli studenti stranieri che effettuano il triennio in Bocconi).

¹⁴ La maggiore incidenza di studenti internazionali che si registra nella rilevazione avente ad oggetto la didattica impartita nei singoli insegnamenti (rispetto a quella rivolta ai laureandi – cfr. Tab.9) si spiega con il fatto che ad essa partecipano anche gli studenti stranieri in scambio o che frequentano corsi singoli, che invece sono esclusi per definizione dall'indagine svolta al termine degli studi.

Le analisi stratificate in base al suddetto criterio mostrano un quadro differenziato a seconda della rilevazione presa in esame. Più precisamente:

- sulla didattica impartita negli insegnamenti le opinioni degli studenti aventi un background di studi internazionale, considerate a livello complessivo di tutti i CdS, si confermano più favorevoli di quelle espresse dagli studenti “italiani” per la gran parte degli aspetti valutati (come si evince dal confronto riportato in Fig.3); il divario nei giudizi espressi è comunque lieve nella maggior parte dei casi, se si eccettuano alcuni item, come l’aggiornamento dei syllabi degli insegnamenti in funzione dei cambiamenti imposti dal trasferimento delle attività didattiche on line (n.11bis, per il quale il differenziale tra le due categorie di studenti è di 0,7 punti) e la chiarezza e adeguatezza del materiale didattico fornito (n.3a e 3b, con uno spread pari a circa 0,4 punti per entrambi gli item);
- sul percorso formativo svolto emerge una situazione opposta, dal momento che per tutti e tre gli aspetti di valutazione di sintesi (preparazione acquisita al termine del CdS, soddisfazione complessiva e conferma della validità della scelta di studi compiuta) sono gli studenti italiani a fornire impressioni in media maggiormente positive (si veda il confronto riportato in Fig.4).

Fig. 3: valutazione degli insegnamenti - a.a.2018-'19: esiti complessivi distinti per provenienza degli studenti

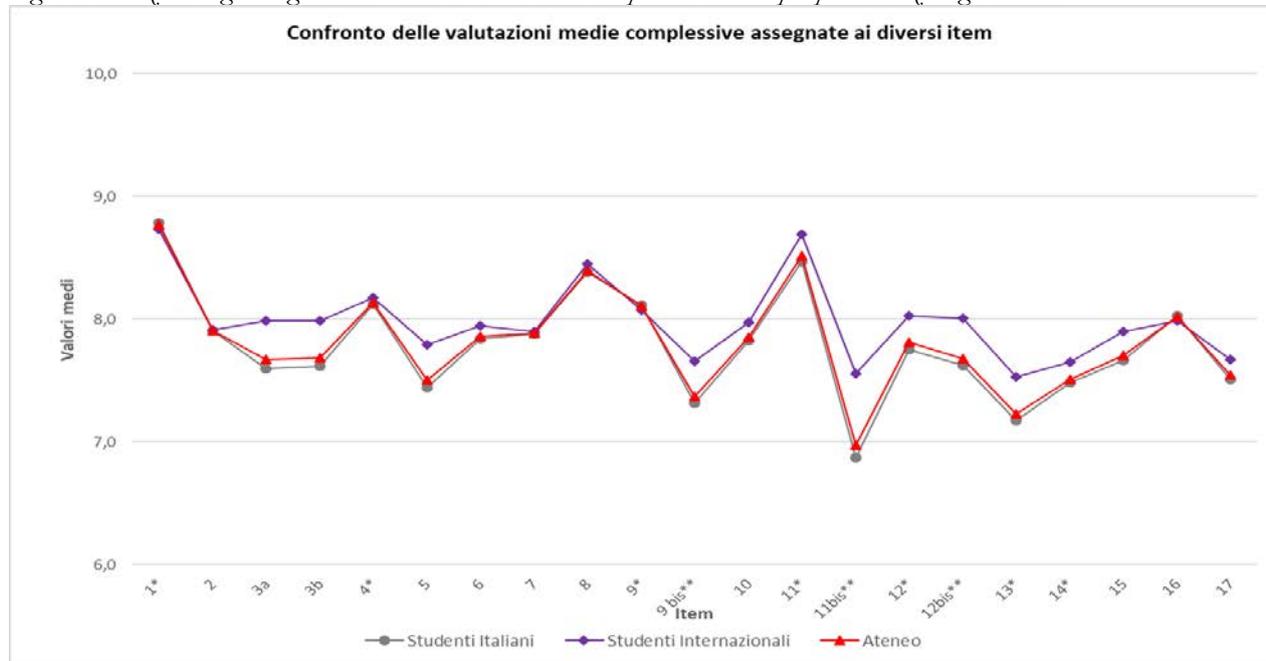
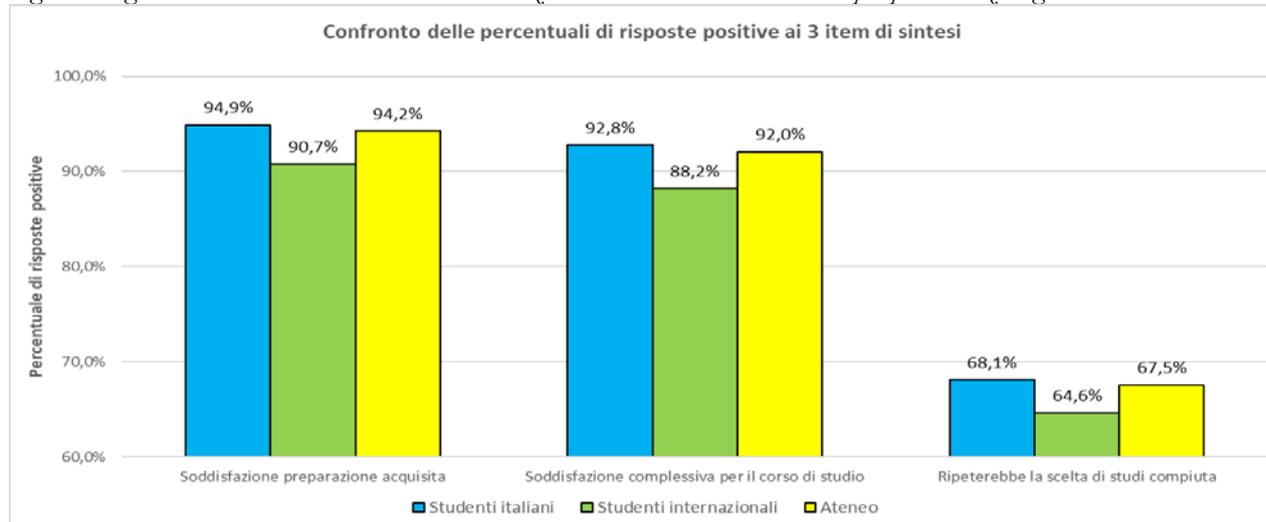


Fig. 4: indagine sui laureandi - a.a.2017-'18: valutazioni dei Corsi di Studio distinte per provenienza degli studenti



5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

Dall'analisi dell'insieme delle opinioni espresse dagli studenti sulla didattica erogata si osserva, anche per l'a.a. 2019-2020, la totale assenza di elementi di criticità a livello aggregato sia di Scuola sia di CdS: in nessun caso si evidenziano, infatti, punteggi medi di valutazione inferiori a 5 (valore corrispondente alla metà del punteggio massimo previsto in base alla scala utilizzata).

Nell'ambito dei singoli insegnamenti impartiti sono stati riscontrati complessivamente 74 casi "critici"¹⁵ su oltre 1.000 classi complessivamente impartite nei 23 CdS attivi (1.037 per la precisione).

Il numero più elevato delle situazioni individuali di criticità emerse rispetto agli anni precedenti (in cui si sono sempre mantenute al di sotto di 40) è da ricondurre alle difficili condizioni in cui si è svolta la didattica nel II semestre accademico, a causa dell'insorgere dell'emergenza sanitaria da COVID-19, e alla necessità di riorganizzare tempestivamente (e in corsa) le modalità di erogazione delle attività (si consideri, al riguardo, che 51 dei 74 casi registrati di indici di performance sotto la soglia convenzionale di "accettabilità" riguardano insegnamenti erogati nel II semestre dell'a.a. 2019-'20). Gli adattamenti repentinamente richiesti possono aver inciso, in determinate circostanze, sulla qualità della didattica percepita dagli studenti.

Anche l'esame delle valutazioni assegnate dai laureandi della coorte 2018-'19 conferma che per nessun Corso di Studio sono presenti situazioni di insoddisfazione, sebbene per alcuni di essi emergano (o permangano) aree di attenzione relative ad ambiti specifici (che saranno approfondite nel successivo par.5.5). Con riferimento alle infrastrutture e ai servizi valutati nell'ambito della rilevazione condotta al termine dei percorsi di studio, l'unico aspetto che continua a raccogliere opinioni insoddisfacenti riguarda il funzionamento della rete internet in alcune residenze universitarie (come si desume dai dati riportati nell'Allegato 4, pag.50). Va ricordato che questo problema, già segnalato dal Nucleo di Valutazione nelle precedenti relazioni annuali, è stato affrontato dai vertici amministrativi dell'Università con un intervento radicale di rinnovamento dell'impianto WiFi eseguito nel corso del 2019 in tutte le strutture predisposte per le future coorti di studenti¹⁶; per una delle residenze in cui negli anni precedenti si registravano valutazioni negative ("Dubini") è possibile rilevare un sensibile miglioramento delle opinioni espresse dai laureandi già nell'edizione in esame dell'indagine, mentre per l'altra ("Spadolini") la permanenza di valutazioni non soddisfacenti si può spiegare con il fatto che le impressioni maturate da coloro che hanno alloggiato presso questa struttura risentono ancora dell'esperienza pregressa di disservizio e sarà opportuno attendere la prossima rilevazione per misurare appieno gli effetti dell'adeguamento apportato alla rete internet.

5.4 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

5.4.1 Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte

Sul fronte della trasmissione e divulgazione degli esiti delle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureandi nel periodo sotto osservazione non sono subentrato variazioni rispetto al sistema complessivo illustrato nella precedente relazione annuale (a cui si fa rinvio per ogni dettaglio).

In questa sede ci si limita, pertanto, a richiamare schematicamente (nella tabella di riepilogo che segue) i principali destinatari dell'insieme di rapporti e schede statistiche che vengono elaborati con riferimento ai risultati delle due rilevazioni, unitamente all'indicazione degli organi deputati alla loro analisi e della sede in cui essi sono pubblicati o resi disponibili. Lo schema evidenzia come entrambe le survey si caratterizzano per un elevato grado di condivisione e di trasparenza dei dati e delle evidenze raccolte.

¹⁵ Si fa presente che per i singoli insegnamenti le situazioni di criticità sono identificate sulla base del punteggio assunto, inferiore ad una soglia prestabilita (attualmente pari a 6 su una scala da 1 a 10), da due indici sintetici di performance (noti con gli acronimi ID e IC) che tengono conto delle risposte fornite a specifici sotto-insiemi di item del questionario considerati particolarmente significativi per misurare, rispettivamente, il grado di soddisfazione maturato con riguardo all'azione didattica svolta dai docenti e all'insegnamento nel suo insieme.

¹⁶ E' stata esclusa da questo piano la residenza "Arcobaleno", di cui è prevista la dismissione da parte dell'Università alla fine del 2021.

Tab. 9: schema di riepilogo del sistema di trasmissione e condivisione dei risultati delle rilevazioni svolte

Rilevazione	Tipo di report	Destinatari	Organi coinvolti nell'esame / discussione	Sede di pubblicazione
Opinioni studenti su singoli insegnamenti	Dati statistici di dettaglio relativi ai singoli insegnamenti/classi d'insegnamento	Docenti responsabili di insegnamento/ classe	CERVD (<i>Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica</i>)	Pagine web dei Corsi di Studio (accesso pubblico)*
	Dati statistici di dettaglio relativi a tutti gli insegnamenti direttamente afferenti a un CdS	Direttori di CdS Componenti CPDS	Comitati di CdS	Repository interno di Ateneo (accessibile con apposite credenziali)
	Dati statistici di dettaglio relativi a tutti gli insegnamenti afferenti a un Dipartimento	Direttori di Dipartimento	CERVD	
	Dati statistici di dettaglio relativi a tutti gli insegnamenti afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	CERVD	
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme degli insegnamenti direttamente afferenti a un CdS	Direttori e Gruppi di AQ dei CdS	Comitati di CdS	Pagine web dei Corsi di Studio (accesso pubblico)
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme degli insegnamenti afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole Direttori di CdS	Consigli di Scuola	Area AQ del sito web di Ateneo (accesso pubblico)
Opinioni laureandi su esperienza universitaria	Dati statistici delle valutazioni assegnate ai singoli CdS	Direttori e Gruppi di AQ dei CdS Componenti CPDS	Comitati di CdS	Pagine web dei Corsi di Studio (accesso pubblico)
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme dei CdS afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	Consigli di Scuola	Area AQ del sito web di Ateneo (accesso pubblico)

(*): sono pubblicati solo i valori mediani corrispondenti a ciascun item di valutazione senza l'indicazione dei nominativi dei docenti coinvolti.

5.4.2 Processo di presa in carico dei risultati

Le modalità di presa in carico e utilizzo delle evidenze che emergono dalle rilevazioni condotte presso gli studenti e i laureandi, nonché di successiva definizione degli interventi correttivi e migliorativi da porre in essere, seguono da anni le procedure e i meccanismi di AQ interni stabiliti per l'area della formazione, che prevedono essenzialmente tre tipi di percorsi, operanti a differenti livelli di responsabilità:

- Esame e individuazione, a cura di un'apposita commissione interna (*Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica* - CERVD¹⁷), di provvedimenti volti a sanare situazioni di criticità inerenti specifici insegnamenti (o docenti) emerse nell'ambito delle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti sulla didattica impartita.
- Definizione di iniziative riguardanti i CdS nel loro insieme o singole componenti della loro offerta formativa, promosse dai rispettivi direttori e gruppi di AQ o avanzate in sede di Comitato di CdS anche in risposta a specifiche segnalazioni provenienti dalle CPDS.
- Definizione, da parte dei Dean delle Scuole e delle strutture amministrative competenti, di azioni di più ampia portata aventi ad oggetto aspetti generali di organizzazione e sviluppo delle attività formative, così come quelli di carattere infrastrutturale, che traggono spunto da vari elementi informativi (a partire dagli esiti delle rilevazioni svolte presso gli studenti e i laureandi dei CdS) e da input provenienti dai diversi attori e organi coinvolti nell'AQ della didattica (con particolare riferimento alle CPDS e al Presidio di Qualità).

¹⁷ Organo composto dai soggetti che hanno le responsabilità principali in tema di programmazione e gestione delle attività formative dell'Ateneo (ossia i Direttori delle Scuole universitarie, per quanto riguarda la gestione dei CdS, e i Direttori dei Dipartimenti, per quel che concerne il processo di allocazione dei docenti ai singoli insegnamenti) e coordinato dal Presidente del Presidio di Qualità.

a. In merito al primo ambito di interventi, si ricorda che la procedura, che ha come organo referente il Comitato CERVD, prevede che i docenti responsabili delle classi d'insegnamento in cui si riscontrano criticità predispongano delle specifiche note di commento, contenenti spiegazioni e interpretazioni in merito alle valutazioni insoddisfacenti ricevute, nonché l'indicazione delle azioni proposte per le successive edizioni degli insegnamenti, volte ad eliminare i problemi o le disfunzioni che le hanno generate. Queste note di feedback, insieme ad altri elementi informativi (che includono, tra gli altri, le performance didattiche rilevate negli anni precedenti e le valutazioni di merito fornite dai direttori dei CdS di riferimento) sono presi in esame dal CERVD al termine di ogni semestre didattico per definire i provvedimenti più opportuni da adottare¹⁸. Avendo riguardo agli esiti delle rilevazioni condotte nell'a.a. 2019-'20, va precisato che il CERVD ha deciso, in via del tutto eccezionale (su indicazione del Presidio di Qualità di Ateneo, concordata anche con il Presidente del Nucleo di Valutazione), di non prendere in considerazione i casi individuali di criticità emersi dalla survey sugli insegnamenti impartiti nel II semestre accademico, a motivo delle particolari condizioni in cui si sono svolte le attività didattiche a seguito dell'insorgere della pandemia, che possono aver influito sulle performance di alcuni docenti o aver agito da fattore potenzialmente distorsivo delle valutazioni assegnate.

Con riferimento, invece, alle 23 situazioni specifiche di criticità riconducibili alla rilevazione condotta nel I semestre dell'a.a. 2019-'20, il Nucleo ha potuto appurare che sono stati adottati i seguenti tipi di interventi:

- con riferimento a 19 casi, in considerazione del carattere del tutto episodico delle valutazioni insoddisfacenti espresse, il CERVD si è limitato a esortare i docenti interessati a curare maggiormente il proprio apporto didattico (ad esempio, dedicando più tempo e attenzione alla preparazione delle lezioni e/o dei materiali didattici o rivedendo l'approccio con l'aula o il metodo d'insegnamento utilizzato);
- in un caso, si è deciso di accelerare il processo di soppressione dell'insegnamento in oggetto (già pianificata dal Dipartimento competente);
- per 3 docenti il CERVD ha deciso di non procedere al rinnovo dell'incarico d'insegnamento, alla luce della rilevanza dei problemi o delle inadeguatezze effettivamente riscontrati e/o della reiterazione nel tempo delle performance negative segnalate dagli studenti.

b. Con riguardo alla seconda categoria di iniziative, sviluppate direttamente dalle direzioni dei CdS o dai docenti che vi insegnano per gli aspetti di rispettiva competenza, è il caso di rammentare che quelle che traggono origine dalle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureandi, quando non rientrano nelle casistiche di pertinenza del CERVD sopra richiamate, vengono generalmente esaminate e discusse nell'ambito dei Comitati di CdS, tenendo conto anche di eventuali segnalazioni aggiuntive espresse dalle CPDS di riferimento. Nel corso del 2020 diverse iniziative di questo tipo sono state pianificate o avviate dalle direzioni dei CdS (che il Presidio di Qualità registra e tiene sotto controllo in modo puntuale alimentando il cruscotto di monitoraggio delle azioni di miglioramento relative alla didattica messo a punto da alcuni anni). Tra esse, il Nucleo ritiene opportuno segnalare (come più esemplificative):

- la decisione, discussa nell'ambito del Comitato di CdS del CLEACC, di agire con opportuni interventi di comunicazione in occasione delle principali iniziative di orientamento degli studenti per chiarire meglio le caratteristiche peculiari di questo programma formativo, al fine di rendere le loro scelte il più possibile informate e consapevoli e far fronte, in tal modo, al permanere di una quota piuttosto ampia di laureandi (soprattutto tra coloro che avevano selezionato il CdS come 2^a scelta in fase di *application* iniziale) che, se potessero tornare indietro, non rifarebbero lo stesso percorso di studi;
- la decisione, assunta dal Consiglio di Scuola Undergraduate su proposta della direzione del corso triennale BIEM, di finanziare progetti di miglioramento qualitativo della didattica finalizzati al perfezionamento dei materiali didattici approntati in lingua inglese, come suggerito dalla componente studentesca della CPDS di riferimento;
- l'intervento di coordinamento tra i docenti del corso biennale PPA attuato per assicurare un maggiore equilibrio del carico di lavoro tra il primo e il secondo semestre ed evitare la sovrapposizione delle scadenze assegnate (in termini di *assignment*, lavori di gruppo e altre modalità di accertamento dell'apprendimento), in risposta alla connessa segnalazione della CPDS.

¹⁸ Per maggiori dettagli sul funzionamento di questo processo si rinvia alla *Procedura per la verifica e il follow-up dei risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti sulla didattica* (consultabile sul sito web di Ateneo, alla seguente pagina: www.unibocconi.it/qa).

c. In relazione al terzo tipo di azioni, nel periodo sotto osservazione, in considerazione dell'assenza di reali problemi o disfunzioni emergenti in merito all'organizzazione e alla gestione delle attività didattiche e dei servizi di supporto forniti agli studenti, non è parso necessario avviare nuovi interventi di ampia portata che avessero come input i risultati delle rilevazioni svolte o le segnalazioni delle CPDS. In questo ambito, le iniziative più consistenti promosse e gestite dai Dean delle tre Scuole nel corso del II semestre dell'a.a. 2019-'20 sono state in realtà sollecitate dai cambiamenti imposti dall'emergenza sanitaria da COVID-19 e hanno riguardato:

1. l'adozione di software specializzati per lo svolgimento delle prove d'esame a distanza e l'organizzazione dell'attività di formazione dei docenti al loro utilizzo (che è stata completata in tempi molto ridotti grazie al prezioso supporto fornito dagli uffici delle direzioni Technology, Academic Services e del Centro BUILT¹⁹ dell'Università);
2. la revisione delle modalità di erogazione delle attività didattiche, prevedendo (con effetto dall'a.a. 2020-'21) la possibilità per i docenti responsabili dei singoli insegnamenti di optare tra tre modelli alternativi tra loro²⁰ e flessibili, in quanto in grado di permettere in ogni momento il passaggio a un'erogazione interamente online.

Con riferimento agli aspetti di natura infrastrutturale, è opportuno infine segnalare che, in risposta alle ricorrenti istanze avanzate dagli studenti in più sedi (anche per il tramite delle CPDS) per un incremento degli spazi loro riservati sia per lo studio individuale che per lo svolgimento dei "lavori di gruppo", dopo l'innovazione di tipo procedurale già richiamata nella relazione 2018 del Nucleo²¹, la governance dell'Ateneo ha deciso di intervenire anche con misure di tipo strutturale, mediante l'allestimento di nuove sale e aree-studio che saranno ricavate all'interno di alcuni edifici del campus universitario in via di ristrutturazione (con un impatto concreto in termini di maggiori spazi disponibili riscontrabile in ragione dei tempi pianificati di ristrutturazione).

Tra i più rilevanti utilizzi che l'Università fa dei risultati raccolti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti non si può non menzionare, da ultimo, quello che fa capo al sistema di incentivazione del corpo docente, che li integra tra le performance principali su cui si basa l'attribuzione di riconoscimenti sia di tipo formale sia di natura economica della faculty (in quest'ultima categoria rientrano, in particolare, l'istituto dei c.d. "premi per l'eccellenza didattica" e il criterio che stabilisce che la componente variabile della retribuzione assegnata ai professori e ricercatori di ruolo sia determinata in funzione delle performance dimostrate in ambito didattico oltre che sul fronte scientifico ed istituzionale)²². Ciò costituisce un'ulteriore attestazione della rilevanza assegnata dai vertici accademici alle opinioni espresse dagli studenti, il cui ascolto è ritenuto fondamentale nell'assunzione delle decisioni inerenti non solo agli aspetti organizzativi e di contenuto delle attività formative ma anche, nei limiti del possibile, alle carriere e alle politiche retributive del corpo docente.

5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzi

Di seguito si riportano gli aspetti emergenti dai dati e dalle analisi riportate nelle precedenti sezioni della relazione che possono essere identificati come punti di forza o di relativa debolezza del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi. Con riferimento a questi ultimi il Nucleo di Valutazione, come

¹⁹ Il BUILT (*Bocconi University Innovations in Learning and Teaching*) è un centro universitario che ha, tra le sue funzioni, quella di progettare ed erogare seminari e corsi di formazione/aggiornamento rivolti ai docenti e finalizzati all'utilizzo di efficaci approcci e metodi didattici, oltre che fornire supporto ai docenti che lo richiedono nell'introduzione di innovazioni di tipo metodologico/tecnologico negli insegnamenti erogati.

²⁰ 1. didattica in presenza, garantendo per ogni lezione la diretta streaming così da consentire la partecipazione anche degli studenti non intenzionati a frequentare in aula; 2. didattica "blended", con alcune lezioni a carattere più teorico erogate a distanza – in modalità sincrono/asincrono - e le altre più interattive erogate in presenza; 3. didattica interamente a distanza.

²¹ Si tratta dell'adozione di un sistema di prenotazione degli spazi studio presenti nei diversi edifici dell'Ateneo, a cui gli studenti possono ricorrere tramite una specifica "applicazione" scaricabile sul telefono cellulare o su altro device elettronico, che ha lo scopo di assicurare un loro utilizzo più efficiente dando la possibilità di visualizzare "in tempo reale" i posti disponibili con possibilità di bloccarli per il tempo strettamente necessario alla loro occupazione.

²² I dettagli relativi alla composizione e all'applicazione di tali forme di incentivazione sono contenuti nella procedura interna "Meccanismi di valutazione e incentivazione dell'attività didattica" a cui si rimanda (www.unibocconi.it/qa).

sempre, invita i responsabili delle aree interessate e, in senso più ampio, gli organi di governo accademico a prestarvi adeguata attenzione, attivando o proseguendo tutte le azioni utili a permettere il loro superamento e, più in generale, a favorire il miglioramento continuo dei processi e dei risultati realizzati in ambito formativo.

A. Procedure e modalità di rilevazione

Alla luce della disamina svolta e dei risultati presentati, in primo luogo il Nucleo di Valutazione desidera esprimere il più vivo apprezzamento per la capacità di reazione e di intervento che l'Ateneo, in tutte le sue componenti, ha dimostrato nel fronteggiare la drammatica e perdurante fase che ha colpito il Paese e, non ultimo, il suo sistema educativo.

Pur a fronte di emergenze mai sperimentate in precedenza, i processi interni al sistema Bocconi – e tra questi quelli legati alle rilevazioni delle opinioni degli studenti dei laureandi – sono stati gestiti con continuità e hanno consentito di alimentare il sistema di indicazioni utili al perseguimento degli obiettivi di continuo miglioramento. Da questo punto di vista, le procedure messe a punto negli anni sotto il coordinamento e l'attenta supervisione del Presidio di Qualità consentono di disporre di una ricchezza di informazioni, estese su ampi orizzonti temporali, utili per un monitoraggio capillare di ogni singola componente delle attività formative, nonché dell'apporto reso da ciascun docente che vi prende parte, ma anche per un'analisi più ampia dei principali trend e degli scostamenti che si registrano nel tempo nelle opinioni maturate da studenti e laureandi.

In merito alle aree di attenzione, si segnala che, a causa della pandemia, si è registrato un calo della partecipazione degli studenti alla rilevazione sulla didattica impartita negli insegnamenti. L'emergenza sanitaria ha altresì frenato l'attuazione delle misure definite dal Presidio di Qualità lo scorso anno, volte ad incentivare la compilazione dei questionari attraverso la semplificazione degli stessi e la sensibilizzazione degli studenti coinvolgendo i loro rappresentanti. In relazione alla possibilità di introdurre elementi di obbligatorietà nella partecipazione all'indagine, il Nucleo condivide la posizione del Presidio di Qualità che, nella sua relazione annuale 2020, ha segnalato l'intenzione di non modificare le condizioni di "spontaneità" che contraddistinguono il processo di valutazione della didattica in Bocconi, nella convinzione che processi coercitivi possano introdurre elementi distorsivi più severi rispetto ai limiti di una adesione contenuta, ma genuina, e che i cali riscontrati nei tassi di partecipazione abbiano cause essenzialmente contingenti, legate alle condizioni di eccezionalità in cui si è svolta l'attività didattica e alla temporanea sospensione della rilevazione condotta in aula.

Quali possibili interventi aggiuntivi da considerare il Nucleo suggerisce all'Ateneo di valutare se muoversi nelle due seguenti direzioni:

1. organizzare specifici *focus group* con cluster di studenti selezionati, per approfondire meglio le ragioni che inducono una parte cospicua di essi a non partecipare alle rilevazioni predisposte;
2. rinnovare le modalità di comunicazione delle finalità collegate alla compilazione dei questionari e degli utilizzi che l'Università fa dei risultati raccolti, al fine di "ingaggiare" gli studenti in modo più diretto ed efficace. In questa direzione una delle possibili soluzioni che si potrebbero sperimentare è l'allestimento di brevi video di presentazione, da parte dei Dean delle Scuole o dello stesso Rettore, da proiettare a cura dei docenti all'inizio delle attività didattiche di ciascun semestre accademico.

B. Risultati delle rilevazioni

Il Nucleo di Valutazione sottolinea con soddisfazione la permanenza, con riguardo all'insieme dei Corsi di Studio, di opinioni molto favorevoli espresse dagli studenti in merito a:

1. l'adeguatezza delle infrastrutture messe a disposizione e, in particolare, delle aule in cui si svolgono le lezioni (con percentuali di laureandi soddisfatti che risultano sempre superiori al 96% nell'ambito di qualsiasi Scuola);
2. il rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche (item che ottiene un punteggio medio complessivo di valutazione pari a 8,77 su 10);

3. la conduzione degli insegnamenti in modo coerente con quanto dichiarato sul sito web dei Corsi di Studio (punteggio medio globale pari a 8,52);
4. la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (punteggio medio globale pari a 8,40);
5. il livello di preparazione acquisito al termine dei percorsi formativi (con una percentuale complessiva di laureandi soddisfatti superiore al 94%);
6. le opportunità di studio all'estero e/o di stage offerte agli studenti e i servizi di supporto assicurati per lo svolgimento di tali attività (con percentuali di laureandi soddisfatti che risultano sempre superiori al 90% nell'ambito di qualsiasi Scuola);

Altri aspetti particolarmente positivi rilevati nell'ambito di specifici corsi o insiemi di corsi di studio sono:

1. lo sviluppo di capacità organizzative al termine del percorso formativo (una competenza trasversale ritenuta acquisita da circa il 95% dei laureandi dei corsi triennali e dal 98% di quelli del quinquennio in Giurisprudenza);
2. l'utilizzo di didattica strutturata in modo attivo, attraverso il ricorso diffuso a lavori di gruppo, analisi e discussione di casi e altre attività partecipative (che risulta apprezzata da oltre l'88% dei laureandi dei percorsi magistrali biennali);
3. l'attività di elaborazione della tesi di laurea, con particolare riferimento alla supervisione e assistenza (aspetto apprezzato da poco meno del 90% dei laureandi magistrali biennali e del CLMG).

Sul versante di eventuali punti di debolezza, le edizioni in esame delle rilevazioni svolte non fanno emergere situazioni di reale criticità relativamente ai processi formativi erogati e ai servizi di supporto offerti in tutti i Corsi di Studio. Quali aspetti di attenzione, per la presenza di una soddisfazione non elevata o un andamento non favorevole delle opinioni espresse che si ripete in modo più o meno analogo nel corso degli anni, si possono segnalare:

A. Con riferimento ai corsi di laurea:

- 1) Il calo della quota di laureandi CLEAM e CLEACC che si dichiarano soddisfatti per la scelta compiuta (in parte motivato dal desiderio di frequentare i corsi in lingua inglese e da quella componente di studenti iscritti ai CdS come seconda scelta);
- 2) la permanenza di una diffusa opinione che i percorsi frequentati debbano contribuire maggiormente allo sviluppo di abilità comunicative.

Il Nucleo ritiene utile segnalare che entrambi i temi menzionati (aumento delle classi impartite in inglese e intensificazione delle attività tese al rafforzamento delle abilità di comunicazione, queste ultime nell'ambito del potenziamento delle cosiddette "soft skills") sono stati recepiti dai vertici dell'Ateneo e inseriti come interventi da realizzare nel Piano Strategico 2021-2025.

B. Con riferimento ai corsi di laurea magistrale:

- 3) La conferma della presenza di una quota consistente di laureandi del Corso di laurea in Management che, se potessero tornare indietro, opterebbero per un altro percorso, in Bocconi o altrove, diversamente dal corso di laurea ACME che ha visto un miglioramento in tali opinioni rispetto all'edizione 2017-'18.

Ribadendo l'apprezzamento complessivo per quanto rilevato, il Nucleo, nello spirito di una azione volta al miglioramento continuo dei processi interni, raccomanda una intensificazione delle azioni di comunicazione alla popolazione studentesca in merito alle caratteristiche distintive dei diversi corsi di laurea in sede di orientamento e presentazione dell'offerta formativa e all'importanza dei feedback degli studenti nei processi di revisione e miglioramento delle attività didattiche dell'Ateneo.

C. Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

In merito al processo di follow-up e utilizzo degli esiti delle rilevazioni, il Nucleo di valutazione conferma l'apprezzamento per:

- la gestione attenta e responsabile, a tutti i livelli di competenza previsti, delle attività di analisi e approfondimento delle evidenze emergenti e delle conseguenti eventuali azioni migliorative inerenti la didattica e/o gli aspetti organizzativi ad essa collegati;
- la tempestività con cui vengono presi in carico ed affrontati i problemi riconosciuti o le aree di miglioramento segnalate dagli studenti, a partire dalle decisioni sui singoli docenti assunte nell'ambito del CERVD e fino a considerare le singole iniziative adottate dai direttori dei Corsi di Studio per dar corso alle evidenze più significative desumibili dai questionari di valutazione o alle indicazioni formulate dalla CPDS. In proposito, a titolo esemplificativo, si menzionano le iniziative assunte per affrontare la tendenza di una parte dei laureandi a dichiararsi non soddisfatti per la scelta di studi compiuta. In particolare, per il CLEACC, la decisione della direzione del corso di comunicare in modo più chiaro le caratteristiche peculiari di questo programma formativo in occasione delle principali iniziative di orientamento degli studenti al fine di permettere scelte maggiormente informate e consapevoli; per i corsi CLEAM e Management, gli approfondimenti svolti per comprendere le principali motivazioni sottostanti le opinioni meno positive degli studenti²³, in gran parte considerate negli interventi previsti nel Piano Strategico 2021-2025, come già accennato sopra.

In relazione alle fasi di presa in carico e utilizzo delle valutazioni, il Nucleo pur non rilevando criticità (o punti di debolezza significativi), ribadisce la centralità dell'azione della Faculty nell'illustrare, in occasione dell'avvio degli insegnamenti, il concreto impiego delle opinioni degli studenti e gli interventi conseguentemente adottati.

²³ Nello specifico:

- La direzione del CLEAM ha organizzato un sondaggio interno, che ha coinvolto la totalità degli studenti iscritti al 3° anno di corso, dal quale è emerso che la ragione prevalente che induce una parte degli studenti a non essere soddisfatti per la scelta effettuata non riguarda i contenuti in sé del percorso formativo ma piuttosto la lingua in cui è esso è impartito e, dunque, la considerazione ex-post che sarebbe stato preferibile frequentare un corso erogato in inglese (possibilmente il corrispondente programma triennale offerto in questa lingua dall'Ateneo, ossia il BIEM).
- La direzione del CdS Management ha sottoposto la questione dell'insoddisfazione di una quota rilevante di laureati all'attenzione dei rappresentanti degli studenti durante uno degli incontri periodicamente svolti, da cui è emersa la presenza di una diffusa incertezza, soprattutto tra gli studenti che completano il loro percorso triennale in Bocconi, sul tipo di programma magistrale da frequentare che induce una parte di essi ad optare per Management, quale corso avente il taglio più "generalista" tra quelli che compongono l'offerta formativa di II livello dell'Ateneo. Ciò favorisce, ex post, l'insorgere di una sensazione di insoddisfazione per non aver effettuato una scelta maggiormente specialistica, che appare molto più limitata e circoscritta tra coloro che provengono da corsi triennali di altre Università italiane o straniere, i quali invece apprezzano i vari elementi di novità che il percorso offre in termini di contenuti, di metodo, di ambiente. A valle dell'acquisizione di questi elementi informativi aggiuntivi, la direzione del CdS ha sviluppato due tipi di interventi finalizzati ad attenuare la portata del fenomeno: 1) un rafforzamento dell'attività di orientamento nei confronti dei laureandi triennali, in particolare di quelli che frequentano un percorso in Bocconi, al fine di chiarire bene che tale percorso magistrale è adatto a coloro che mirano ad approfondire una preparazione di tipo "generalizzante" sui temi manageriali; ii) una migliore comunicazione delle diverse opportunità di specializzazione comunque offerte dai 5 *Major* in cui si articola il corso (Consulting; Finance; Entrepreneurship; Sustainability e CSR; Moda e Made in Italy).