

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Anno 2018

I PARTE:

Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi
(periodo 2017-'18/2016-'17)

Milano – Aprile 2019



INDICE

5.1 Obiettivi delle rilevazioni	pag. 1
5.2 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 sugli insegnamenti impartiti	pag. 4
5.3.2.2 Opinioni sull'andamento di un anno di corso	pag. 6
5.3.2.3 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria	pag. 8
5.3.2.4 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali	pag. 12
5.3.3 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni	pag. 14
5.4 Diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni	pag. 15
5.4.1. Diffusione e trasparenza delle informazioni raccolte	pag. 15
5.4.2. Presa in carico e utilizzo dei risultati	pag. 16
5.4.2.1 Azione svolta dalle CPDS	pag. 16
5.4.2.2 Individuazione e attuazione di interventi di miglioramento	pag. 17
5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzi	pag. 21

Lista degli acronimi utilizzati:

Corsi di laurea:

CLEAM:	<i>Economia Aziendale e Management</i>
CLEF:	<i>Economia e Finanza</i>
CLES/BESS:	<i>Economia e Scienze sociali/ Bachelor in Economic and Social Sciences</i>
BIEMF:	<i>Bachelor in International Economics, Management and Finance</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</i>
BIG:	<i>Bachelor in International Politics and Government</i>
WBB:	<i>World Bachelor in Business</i>
BEMACS:	<i>Bachelor in Economics, Management and Computer Science</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</i>
GIO:	<i>Economics and Management of Government and International Organizations</i>
CLEFIN/FINANCE:	<i>Economia e Management delle Istituzioni e dei Mercati finanziari</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>

Corsi di laurea magistrale a ciclo unico:

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

5.1 Obiettivi delle rilevazioni

Le indagini periodiche rivolte agli studenti e ai laureandi hanno, come consuetudine, lo scopo di monitorare il livello di gradimento dei diretti “fruitori” delle attività formative offerte dall’Università.

Più in particolare, mentre le rilevazioni aventi ad oggetto la didattica hanno la finalità di verificare, in modo puntuale, l’apprezzamento dell’azione formativa svolta dai singoli docenti e la qualità dell’apporto da essi fornito allo sviluppo del progetto alla base di un corso di studio, il sondaggio svolto al termine di un programma formativo ha l’obiettivo di raccogliere dagli studenti valutazioni sintetiche - ma a più ampio raggio - sul percorso complessivamente svolto e sull’esperienza universitaria nel suo insieme, utili a verificare la qualità e l’efficacia percepita dei corsi di studio offerti, nonché di alcuni dei principali servizi erogati dall’Ateneo.

In sintesi, i processi di acquisizione delle opinioni degli studenti, indipendentemente dai momenti in cui si svolgono e dall’ampiezza del loro “campo” di osservazione, costituiscono per l’Ateneo uno strumento fondamentale di ascolto dell’adeguatezza e della qualità percepite della propria offerta formativa, che aiuta 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. In base alle procedure codificate internamente (e ormai consolidate nei loro meccanismi di funzionamento) le indicazioni raccolte tramite queste rilevazioni sono opportunamente esaminate e, per quanto possibile, convogliate nei percorsi di miglioramento che vengono sviluppati a livello di singoli insegnamenti o di corsi di studio tenendo conto, in modo bilanciato, anche di altri eventuali input (interni od esterni) e di specifiche esigenze o vincoli da rispettare.

5.2 Modalità di rilevazione

L’acquisizione del parere degli studenti sull’attività didattica svolta nei corsi di studio è gestita da anni con una procedura informatizzata che prevede la compilazione via web di questionari elettronici, resi disponibili in un’apposita area riservata accessibile tramite l’agenda elettronica dello studente¹. Nello specifico, le rilevazioni si estendono su due ambiti e due momenti distinti:

1. i singoli insegnamenti impartiti: è l’indagine più rilevante e di più antica tradizione in Bocconi (le prime edizioni sperimentali risalgono agli anni ’90 del secolo scorso), condotta puntualmente al termine di ciascun semestre accademico. A partire dall’a.a. 2017-’18, sia per adeguarsi alle indicazioni espresse dall’ANVUR sia per dar seguito a specifiche istanze provenienti dal corpo docente dell’Ateneo², la compilazione dei questionari si articola in due sessioni temporalmente distinte e sequenziali tra loro:
 - in aula, in un giorno segnalato dal docente (generalmente collocato nella penultima settimana di lezioni), utilizzando qualsiasi device a disposizione dello studente (Pc, Tablet o smartphone); in questa sessione i questionari possono essere compilati sia nella modalità “frequentante” (≥ 50% delle lezioni) sia nella modalità “non frequentante” (<50%), sulla base dell’autodichiarazione fornita dallo studente³;
 - a distanza, accedendo all’apposita area web riservata sempre mediante PC, Tablet o smartphone; in questa sessione la compilazione dei questionari può avvenire solo nella modalità “non frequentante”.

¹ L’Agenda dello studente (nota con la sigla “*y@U@B*”) è un servizio online offerto a tutti gli studenti iscritti ad un corso di studio 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 Volte ad assicurare la creazione di condizioni che permettano una maggiore affidabilità riguardo allo «status» dei rispondenti ai questionari (mediante un più chiaro accertamento degli effettivi frequentanti delle classi d’insegnamento valutate). Si veda, in proposito, anche quanto sottolineato dal Nucleo come area di miglioramento nella precedente relazione annuale (par. 3.5 – sez. A “Procedure e modalità di rilevazione”).

³ Nell’Allegato 1 al presente capitolo di relazione sono riportate le strutture dei due modelli di questionari utilizzati (il secondo dei quali si compone di un numero decisamente più ridotto di item, sostanzialmente coincidenti con quelli che caratterizzano la scheda n.3 proposta da ANVUR).

2. L'andamento di un anno di corso: questa rilevazione, svolta al termine di ogni anno accademico (con avvio collocato generalmente nel mese di luglio e compilazione che avviene sempre a distanza), mira a rilevare le opinioni degli studenti, oltre che su aspetti di contenuto riguardanti l'insieme delle attività didattiche seguite nel corso dell'anno, su questioni di carattere più prettamente organizzativo e logistico relative alla didattica erogata.

Per quanto riguarda i laureandi, l'Ateneo sviluppa e gestisce in autonomia (fin dalla sua prima applicazione sperimentale, avvenuta nel 2004) la rilevazione delle loro opinioni sull'esperienza universitaria svolta. Questo tipo di indagine è 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 questionario in corrispondenza di ogni sessione di laurea⁴. Anche in questo caso si fa ricorso ad una procedura informatizzata che prevede la compilazione a distanza via web, in un'apposita area riservata e protetta accessibile sempre tramite la piattaforma *yoU@B*. Altre caratteristiche peculiari di questa rilevazione sono:

- l'assenza di anonimato nella procedura compilazione (sebbene i dati personali dei rispondenti siano comunque trattati nel pieno rispetto dei principi di riservatezza);
- l'inserimento come uno degli adempimenti formalmente richiesti per completare l'iscrizione all'appello di laurea⁵, una condizione che permette di ottenere generalmente tassi di *redemption* molto elevati.

5.3 Sintesi dei principali risultati

5.3.1 Tassi di copertura e di partecipazione

Con riferimento alla rilevazione delle opinioni degli studenti sui singoli insegnamenti, nell'anno in esame, pur riscontrandosi la consueta copertura totalitaria dell'insieme delle attività didattiche erogate nei due semestri didattici in tutti i corsi di studio, si registra un calo del 10% del tasso complessivo di partecipazione rispetto all'a.a. 2016-'17 (dal 74,2% al 64,2%). Questa marcata riduzione, che a ben vedere riguarda esclusivamente la *redemption* degli studenti frequentanti (come si evince dai dati di dettaglio richiamati nella Tab.1 che segue), è in larga parte da ricondurre alle modifiche apportate, proprio dall'a.a. 2017-'18, nella procedura di somministrazione dei questionari che segnano una netta discontinuità con il passato: nello specifico, il ritorno alla compilazione in aula in un unico momento prestabilito (rispetto ad una compilazione da remoto nell'arco di un ampio intervallo temporale) produce inevitabilmente una contrazione della numerosità dei rispondenti nella modalità "frequentante" ma dovrebbe assicurare, nel contempo, una maggiore affidabilità sull'effettiva appartenenza di tali studenti alla categoria di coloro che partecipano assiduamente alle attività didattiche.

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 ⁶)
2017-'18	522	522	100%	Frequentanti (≥ 50%)	51.030	52,3%
				Non Frequentanti	11.674	12,0%
				Totale	62.704	64,2%
2016-'17	491	491	100%	Frequentanti (≥ 50%)	59.221	62,5%
				Non Frequentanti	11.099	11,8%
				Totale	70.320	74,2%
2015-'16	493	493	100%	Frequentanti (≥ 50%)	59.563	63,6%
				Non Frequentanti	11.897	12,7%
				Totale	71.460	76,3%

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Calcolati come sommatoria del numero di studenti iscritti a ciascun insegnamento impartito (e sottoposto a valutazione).

Tab. 2: dimensioni complessive della rilevazione al termine di un anno di corso (confronto valori ultime 3 edizioni).

Edizione	Categoria rispondenti	Corsi di laurea triennale		Corsi di laurea magistrale			CLMG			Totale CdS	
		Risp.	Iscritti	Tassi di risposta	Risp.	Iscritti	Tassi di risposta	Risp.	Iscritti	Tassi di risposta	Tassi di risposta
2017-'18	Frequentanti	4.357		61,0%	2.488		63,9%	706		51,2%	60,8%
	Non Frequentanti	521	7.147	7,3%	474	3.896	12,2%	168	1.378	12,2%	9,4%
	Totale	4.878		68,3%	2.962		76,0%	874		63,4%	70,2%
2016-'17	Frequentanti	4.402		63,5%	2.300		59,0%	701		50,9%	60,6%
	Non Frequentanti	560	6.934	8,1%	676	3.899	17,3%	215	1.378	15,6%	11,9%
	Totale	4.962		71,6%	2.976		76,3%	916		66,5%	72,5%
2015-'16	Frequentanti	4.346		62,2%	2.270		60,0%	736		52,8%	60,4%
	Non Frequentanti	513	6.992	7,3%	462	3.779	12,2%	205	1.393	14,7%	9,7%
	Totale	4.859		69,5%	2.732		72,3%	941		67,6%	70,1%

Tab. 3: 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	
2016-'17	2.022	2.183	92,6%	1.870	1.925	97,1%	236	239	98,7%	95,0%	
2015-'16	2.149	2.317	92,7%	1.876	1.943	96,6%	296	302	98,0%	94,7%	
2014-'15	2.000	2.239	89,3%	1.885	1.936	97,4%	265	267	99,3%	93,4%	

Per quanto concerne l'indagine svolta al termine dell'anno accademico, l'edizione 2017-'18 ha visto la partecipazione complessiva di 8.714 studenti, corrispondenti a poco più del 70% degli iscritti in corso a tutti i programmi formativi. Si tratta di un dato leggermente in calo rispetto a quello registrato nella precedente edizione (in cui era stato pari al 72,5%) ma che si mantiene sostanzialmente in linea con i valori consueti per questo tipo di rilevazione (70% è il tasso di risposta riscontrato anche nell'a.a. 2015-'16) e che può essere ritenuto soddisfacente in considerazione del carattere non obbligatorio dell'indagine. Dall'esame dei dati analitici riportati nella Tab. 2 si nota un trend differenziato in base ai cicli di studi considerati, con un leggero ma progressivo calo del grado di partecipazione degli studenti del corso di laurea magistrale quinquennale in Giurisprudenza riscontrabile nelle ultime tre edizioni (dal 67,6% del 2015-'16 a poco più del 63% del 2017-'18), un andamento oscillante attorno al 70% per quanto riguarda gli studenti dei corsi di laurea triennale e una sostanziale stabilità – su livelli più elevati – che sembra essere stata raggiunta nell'ambito dei percorsi magistrali biennali (76% nelle ultime due rilevazioni).

In merito, infine, alle opinioni dei laureandi, la rilevazione riferita all'a.a. 2016-2017 ha fatto emergere un tasso medio complessivo di rispondenti pari al 95% degli iscritti alle varie sessioni di laurea (cfr. Tab.3): si tratta di un dato che conferma il trend degli ultimi anni di leggero incremento dei già elevati livelli di adesione a questa indagine, che tendono ad essere ormai prossimi al 100% nell'ambito dei corsi di laurea magistrale.

5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi

Nelle pagine che seguono si provvede ad esaminare, in modo sintetico, i risultati complessivi relativi a ciascuna delle tre rilevazioni sopra richiamate⁷ e a commentare le principali evidenze che emergono ai vari livelli di aggregazione considerati, quali: Ateneo, Scuola e Corso di studio (in quest'ultimo caso solo per richiamare le situazioni più rilevanti e degne di menzione). Si fa presente che, come da prassi ormai consolidata, in assenza di evidenze o tendenze significative che rendano opportuno un richiamo specifico delle opinioni espresse dagli studenti che si dichiarano “non frequentanti”, per quanto riguarda la rilevazione inerente ai singoli insegnamenti impartiti il Nucleo ritiene utile soffermarsi solo sulle valutazioni espresse

⁷ I dati statistici di dettaglio delle valutazioni facenti capo alle tre indagini sono riportati negli Allegati n.3 e 4 alla relazione.

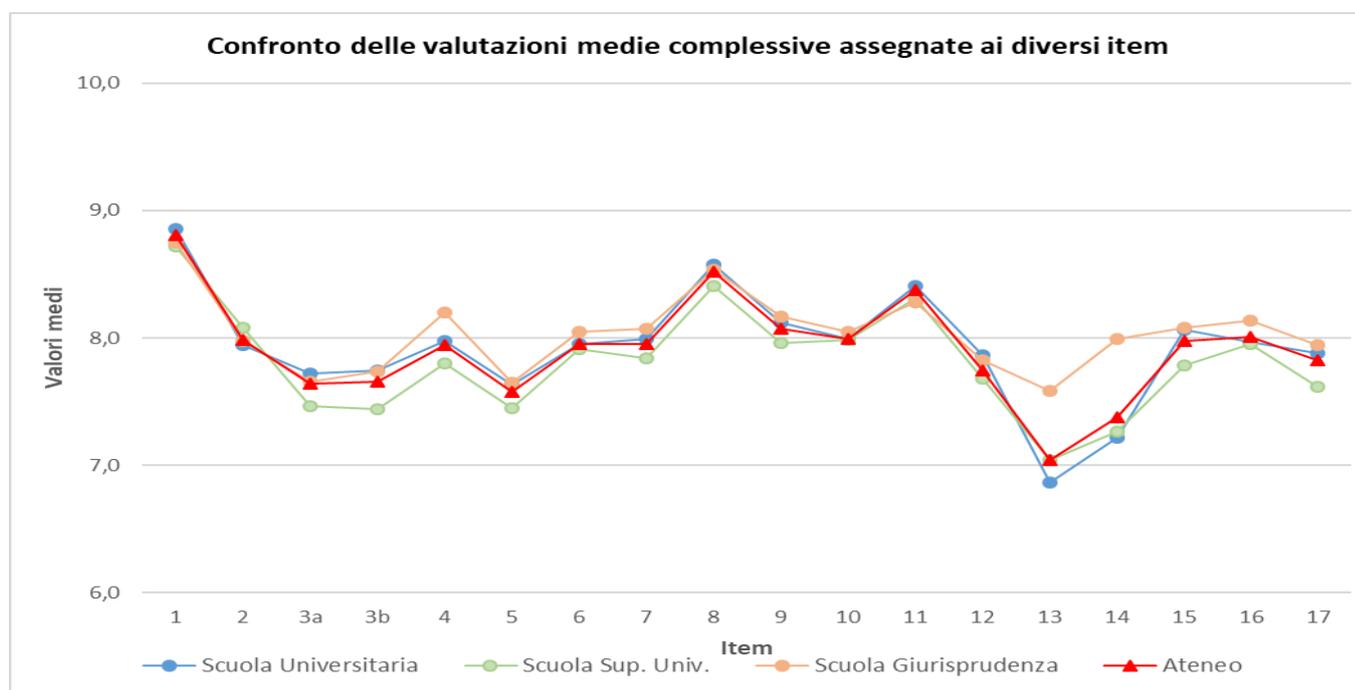
dagli studenti frequentanti, mentre per l'indagine avente per oggetto l'andamento di un anno di corso sono prese in esame in modo aggregato le opinioni espresse da entrambe le categorie di studenti⁸.

5.3.2.1 Opinioni sugli insegnamenti impartiti

Risultati complessivi di Ateneo

A livello aggregato di Ateneo si osserva come le valutazioni assegnate agli insegnamenti impartiti nei diversi corsi di studio si mantengano ovunque ampiamente positive, con valori medi quasi sempre compresi nel range 7-9 su una scala da 1 a 10 (cfr. grafico in Figura 1). A livello aggregato di Scuole si nota che, anche nell'anno accademico in esame, per quasi tutti gli aspetti esaminati sono le opinioni espresse dagli studenti del percorso magistrale in Giurisprudenza (CLMG, unico corso di studio afferente alla Scuola di Giurisprudenza) a risultare, in media, quelle più elevate, mentre le impressioni degli studenti iscritti alla Scuola Superiore Universitaria, per quanto sempre largamente favorevoli, si mostrano leggermente più basse della media di Ateneo per la gran parte degli item. Tra gli aspetti trasversalmente più apprezzati, e con giudizi in miglioramento rispetto all'anno accademico precedente, si segnalano il *rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (item n. 1 - media globale pari a 8,81) e la *reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (item n. 8 - 8,52), mentre le opinioni relativamente meno favorevoli, e in leggero calo in termini temporali, si concentrano ancora una volta sull'attività svolta dai *teaching assistant*⁹ (7,04 è il punteggio medio complessivo relativo all'utilità percepita del loro intervento ai fini dell'apprendimento degli argomenti trattati - item n. 13 - e 7,37 quello riguardante il livello di preparazione e di disponibilità dimostrato - item n. 14; nell'edizione 2016-'17 i punteggi medi riconducibili a questi due item erano pari, rispettivamente, a 7,12 e 7,43).

Fig. 1: valutazione degli insegnamenti - a.a.2017-'18: esiti complessivi per Ateneo e Scuole



⁸ I dati di dettaglio relativi alle valutazioni espresse, nelle diverse indagini, dagli studenti non frequentanti sono contenuti all'interno di appositi report pubblicati nella sezione del sito internet di Ateneo riservata al monitoraggio della soddisfazione di studenti e laureandi (www.unibocconi.it/sondaggi studenti → Corsi di Studio (I e II livello)).

⁹ Si ricorda che i *Teaching Assistant* sono figure che agiscono da supporto al docente e/o agli studenti e alle quali vengono affidati compiti di vario tipo (per la cui descrizione si rinvia alla Relazione annuale 2016).

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.
- 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.
- 12: Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, discussioni di casi, etc.), ove previste, sono state utili all'apprendimento della materia.
- 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.

Corsi di laurea della Scuola Universitaria (Undergraduate)

Le opinioni espresse dagli studenti riguardo agli insegnamenti impartiti nei corsi di laurea triennale si confermano pienamente positive ed evidenziano, quasi ovunque, un lieve e generalizzato miglioramento dei punteggi medi di valutazione rispetto a quelli rilevati nella precedente edizione.

Gli aspetti che ricevono maggiore apprezzamento si confermano essere: il *rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (media complessiva pari a 8,86 rispetto a 8,75 del 2016-'17), la *reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (8,57 vs 8,42) e la *coerenza dello svolgimento dell'insegnamento con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio* (8,42 vs 8,31). Come già evidenziato a livello di Ateneo, i giudizi relativamente meno positivi, e in calo rispetto all'anno accademico precedente, si riferiscono all'azione dei *teaching assistant* (6,97 è il punteggio assegnato all'utilità del loro intervento - rispetto a 7,04 dell'a.a.2016-'17 - e 7,33 - rispetto a 7,35 - quello relativo al livello di preparazione e di disponibilità).

In lieve progresso risultano le valutazioni assegnate ai tre item di sintesi del questionario, che riportano valori medi complessivi prossimi a 8 (in particolare: 8,06 per la qualità della didattica impartita – rispetto a 7,94 dell'a.a. 2016-'17, 8,01- vs. 7,88 - per l'interesse dei temi trattati e 7,90 - rispetto a 7,79 - relativamente alla soddisfazione complessiva per come sono stati svolti gli insegnamenti).

L'analisi dei risultati articolati per corso di laurea evidenzia, come sempre, andamenti più o meno differenziati rispetto a quello medio di Scuola: se si prendono in considerazione i due estremi si rileva che, da una parte, si collocano gli insegnamenti che fanno capo al CLEAM e CLEF, con valutazioni medie quasi sempre superiori a quelle relative all'insieme dei corsi triennali (e, per quanto riguarda il CLEAM, anche in progresso in termini temporali), e dall'altra quelli relativi al BEMACS, con punteggi medi spesso inferiori a quelli globali di Scuola (per maggiori dettagli cfr. Allegato 3, pagg. 18-26). Per nessun corso di laurea si riscontrano, in ogni caso, punteggi medi di valutazione riferiti ai singoli item del questionario inferiori a 6,2/10.

Corsi di laurea della Scuola Superiore Universitaria (Graduate)

In merito ai Corsi di Studio afferenti alla Scuola Superiore Universitaria le valutazioni degli studenti sugli insegnamenti frequentati, pur confermandosi pienamente positive, si mostrano leggermente in calo in termini temporali per quasi tutti gli item considerati, compresi quelli di sintesi (che riportano i seguenti punteggi: 7,78

per la qualità della didattica impartita – rispetto a 7,81 dell'a.a. 2016-'17, 7,95 - vs. 7,96 - per l'interesse dei temi trattati e 7,61 - rispetto a 7,64 – per la soddisfazione complessiva).

Gli aspetti che continuano ad ottenere punteggi medi superiori a 8/10 si confermano essere: *il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (media complessiva pari a 8,72 vs. 8,75 del 2016-17), *la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (8,41 vs. 8,43), *la coerenza di svolgimento dell'insegnamento rispetto a quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio* (8,31 vs. 8,37) e *l'utilità delle conoscenze preliminari per la comprensione dei temi trattati* (8,02 vs. 8,12).

Analogamente a quanto rilevato a livello complessivo di Ateneo, i giudizi relativamente meno favorevoli, e anche in questo caso in calo rispetto alla passata edizione, riguardano i *teaching assistant* (utilità percepita: punteggio medio pari 7,04 rispetto a 7,17 del 2016-'17; preparazione e disponibilità: media 7,27 rispetto a 7,40). L'analisi dei risultati distinti per corso di laurea pone in luce una situazione piuttosto articolata, con differenze di punteggi che, come spesso accade, risultano più o meno marcate tra i vari programmi di studio: ai due estremi si collocano gli insegnamenti che fanno capo a Management, con valutazioni medie quasi sempre più elevate rispetto a quelle complessive di Scuola, e quelli impartiti nell'ambito di ACME, dove i giudizi risultano mediamente inferiori a quelli dell'insieme dei percorsi magistrali biennali e anche in diminuzione rispetto al precedente anno accademico (per maggiori dettagli cfr. Allegato 3, pagg. 33-42). I punteggi medi di valutazione riferiti ai singoli item del questionario non risultano, in ogni caso, mai inferiori a 6,6/10 per nessuno dei Corsi di Studio afferenti alla Scuola Graduate.

Corsi di laurea della Scuola di Giurisprudenza

Le impressioni maturate dagli studenti sulla didattica erogata nel corso di laurea magistrale in Giurisprudenza (CLMG) si confermano, anche nell'a.a. 2017-'18, decisamente favorevoli. Tutti gli item oggetto di valutazione registrano punteggi medi sostanzialmente in linea con quelli della precedente edizione (sempre superiori a 7,50 su 10) e i più apprezzati in assoluto risultano essere: *il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (media complessiva pari a 8,75 rispetto a 8,72), *la reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni* (8,54 vs 8,48) e *la coerenza dello svolgimento dell'insegnamento con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio* (8,28 vs 8,36). Sul fronte opposto, anche nell'ambito del CLMG l'aspetto meno gradito riguarda l'utilità percepita dell'apporto offerto dai *teaching assistant* (media pari a 7,58, in leggero calo rispetto a 7,50 dell'a.a. 2016-'17).

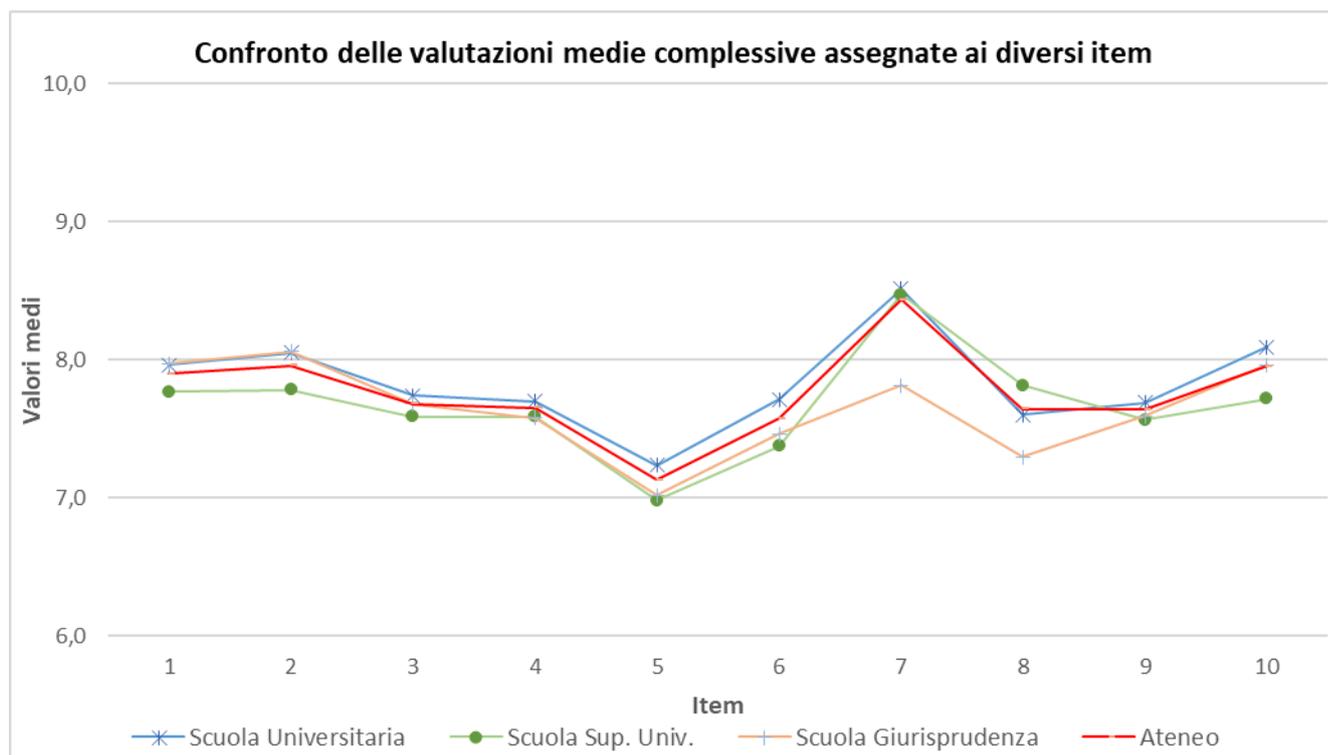
Per quanto concerne i tre item di sintesi, i valori medi, sebbene in leggero calo in un'ottica temporale, si mantengono prossimi a 8/10 (per l'esattezza: 8,08 per la qualità della didattica impartita – rispetto a 8,16 dell'a.a. 2016-'17, 8,13 – rispetto a 8,21 - per l'interesse dei temi trattati e 7,94 – rispetto a 8,06 – per la soddisfazione complessiva).

5.3.2.2 Opinioni sull'andamento di un anno di corso

Risultati complessivi di Ateneo

L'edizione 2017-'18 dell'indagine di fine anno di corso evidenzia la permanenza di opinioni ampiamente positive nel loro insieme, testimoniate da punteggi medi di valutazione riferiti alla totalità dei percorsi di I e II livello offerti dall'Ateneo sempre pari o superiori a 7 (su scala 1-10 - cfr. Fig.2). Come emerso anche nella precedente rilevazione, i giudizi più elevati sono assegnati, in particolare, all'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni (item n. 7, media globale di Ateneo pari a 8,44 rispetto a 8,38 del 2016-'17), ai contenuti degli insegnamenti impartiti nell'anno considerato (item n. 10, media 7,95 in marcato aumento rispetto a 7,36 dell'anno precedente) e, quale novità dell'edizione in esame, all'utilità e alla coerenza delle discipline studiate rispetto agli obiettivi del corso (item n. 2, 7,96 rispetto a 7,88 del 2016-'17). Dal confronto tra le tre Scuole si osserva come, per la gran parte degli item considerati, siano gli studenti dei corsi di laurea triennale ad esprimere le opinioni leggermente più favorevoli mentre si conferma, rispetto alla precedente rilevazione, la tendenza degli studenti del CLMG a manifestare una soddisfazione meno accentuata, rispetto ai loro colleghi degli altri CdS, per gli aspetti logistici (item n.7) e per le modalità di strutturazione delle lezioni (item n.8).

Fig. 2: valutazione di un anno di corso - a.a.2017-'18: esiti complessivi per Ateneo e Scuole



Decodifica degli item del questionario di valutazione di un anno di corso

- 1: Il corpo docente nel suo complesso.
- 2: I temi e le discipline studiate (utilità e coerenza con gli obiettivi del corso).
- 3: Il livello di integrazione tra gli insegnamenti previsti dal piano studi.
- 4: Le modalità didattiche utilizzate (lezioni frontali, discussione di casi, simulazioni, field project, e-learning etc.).
- 5: Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento.
- 6: L'organizzazione complessiva degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento.
- 7: L'adeguatezza delle aule in cui si sono svolte le lezioni (si vede, si sente, si trova posto).
- 8: Il modo in cui è stato congegnato l'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento (tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguata).
- 9: L'attività di coordinamento e raccordo svolta dal direttore del programma.
- 10: Gli insegnamenti dell'anno di corso considerato (nel loro insieme).

Corsi di laurea della Scuola Universitaria (Undergraduate)

Le valutazioni medie riferite alla totalità dei Corsi di Studio della Scuola Universitaria continuano ad essere decisamente soddisfacenti, mostrando anche un tendenziale miglioramento rispetto a quelle registrate nella precedente rilevazione per tutti gli item considerati. In linea con il quadro emergente a livello generale di Ateneo, risultano molto apprezzati (con punteggi medi uguali o superiori a 8/10) gli aspetti relativi all'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni (item n.7, media pari a 8,51 rispetto a 8,42 del 2016-17), ai contenuti degli insegnamenti impartiti nell'anno considerato (n.10, media 8,09 vs. 8,04) e alla utilità e coerenza dei temi studiati rispetto agli obiettivi del corso (item n.2, media pari a 8,05 vs. 8,01). L'unico punto sul quale i giudizi espressi, per quanto in miglioramento, si mantengono su un livello relativamente più basso rispetto a quello che caratterizza gli altri item, è quello dell'adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti previsti nell'anno (item n.5, media pari a 7,24 rispetto 7,14 dell'anno precedente).

L'analisi dei dati distinta per programma formativo delinea, infine, un quadro piuttosto omogeneo, nell'ambito del quale sono in gran parte riscontrabili le tendenze di fondo indicate a livello generale (per i dettagli si rimanda ai quadri riepilogativi riportati nell'Allegato 3, pagg. 54-63).

Corsi di laurea della Scuola Superiore Universitaria (Graduate)

Un andamento analogo a quello osservabile nell'ambito della Scuola Undergraduate si riscontra per l'insieme dei corsi di laurea magistrali offerti dalla Scuola Superiore, nell'ambito dei quali emergono opinioni molto positive e in larga parte in miglioramento rispetto alla precedente rilevazione. In particolare, si segnala il rafforzamento dell'apprezzamento degli studenti per il corpo docente nel suo insieme (item n.1, media totale pari a 7,77 rispetto a 7,70 dell'edizione 2016-17), per l'utilità e la coerenza dei temi e delle discipline studiate rispetto agli obiettivi del corso (item n.2, 7,78 vs. 7,67) e per il modo in cui è stato congegnato l'orario delle lezioni (item n.8, 7,82 vs. 7,75). Si conferma anche, quale aspetto che ottiene i punteggi di valutazione più elevati, l'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni (n.7, medio pari a 8,47, in ulteriore aumento rispetto a 8,40 dell'anno precedente), mentre l'item che continua a ricevere i giudizi meno positivi è quello relativo al carico di studi previsto dagli insegnamenti (item n.5, 6,98 rispetto a 7,04 del 2016-'17).

L'esame delle risposte distinte per singolo corso di studi fa emergere, come sempre, un quadro abbastanza diversificato (per i cui dettagli si rimanda ai grafici riepilogativi riportati nell'Allegato 3, pagg. 67-73).

Corsi di laurea della Scuola di Giurisprudenza

Anche con riferimento al corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza le valutazioni mediamente assegnate al termine dell'anno accademico si confermano molto buone e in leggero progresso rispetto a quelle registrate nella precedente edizione per la quasi totalità degli aspetti presi in esame. Si segnala, soprattutto, l'aumento della soddisfazione per l'utilità e la coerenza dei temi studiati rispetto agli obiettivi del corso (item n.2, media pari a 8,06 rispetto a 7,88), per il corpo docente (item n.1, media pari 7,97 rispetto a 7,72 dell'edizione 2016-'17), per l'organizzazione complessiva degli insegnamenti (item n.6, media 7,46 vs. 7,23), per il modo in cui è stato congegnato l'orario delle lezioni (item n.8, media 7,30 vs 6,98) e per l'attività di coordinamento svolta dal direttore del programma (item n.9, media 7,59 rispetto a 7,38 del 2016-17). L'unico item che registra un lieve peggioramento, in termini temporali, dei giudizi medi assegnati riguarda l'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni (item n.7, per il quale il punteggio medio scende da 8,03 a 7,81), mentre il carico di studi previsto dagli insegnamenti si conferma essere, ancora una volta, l'aspetto valutato in modo meno favorevole dagli studenti, nonostante il lieve aumento del punteggio medio registrato (item n.5, 7,02 vs. 6,95 dell'edizione 2016-'17).

5.3.2.3 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria

Premessa

Con riferimento alle opinioni espresse dai laureandi, seguendo l'approccio adottato nella precedente relazione annuale, 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 corsi di studio), 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 a livello aggregato di Ateneo (trattandosi, per la loro quasi totalità, di strutture, iniziative e opportunità offerte a tutta la popolazione studentesca in modo indifferenziato, seppur con modalità e soluzioni in alcuni casi diversamente graduate a seconda del ciclo di studi considerato).

A. Soddisfazione per i percorsi frequentati

Corsi di laurea della Scuola Universitaria (Undergraduate)

Le rilevazioni indirizzate agli studenti dei corsi di laurea triennale iscritti alle sessioni di laurea del 2017 hanno dato luogo ad esiti che si confermano soddisfacenti e risultano anche in miglioramento in ottica temporale. In termini più specifici:

- la quota complessiva di laureandi soddisfatti¹⁰ per la preparazione conseguita aumenta ulteriormente (dal 96,3% dell'edizione 2016 al 97,8% - cfr. Tab.4) e tale andamento si conferma all'interno di tutti i corsi di studio, con l'eccezione del CLEACC e del BIEMF che registrano un leggero calo dell'incidenza delle valutazioni positive rispetto al 2016.
- Migliorano le opinioni sul contributo fornito dai corsi di studio allo sviluppo delle principali abilità e competenze trasversali che l'esperienza formativa in Bocconi prevede di far acquisire agli studenti; tra esse, quelle riconosciute come possedute da una quota minore di laureandi sono le competenze informatiche e la capacità comunicativa orale (rispettivamente, il 75% e il 63% dei rispondenti ritiene di averle sviluppate durante gli studi).
- Tra gli aspetti che i laureandi triennali mostrano di apprezzare in modo leggermente più diffuso rispetto ai colleghi della coorte precedente si segnalano: *il grado d'integrazione riscontrato tra gli insegnamenti previsti nel piano di studi* (da 88% a 89% di risposte positive) e *l'adeguatezza del carico di studi degli insegnamenti a fronte della durata del corso* (da 80% a 84%).
- Per quanto riguarda la *soddisfazione complessiva* per i corsi di laurea frequentati prosegue il trend generale che evidenzia un leggero ma progressivo miglioramento delle percentuali di risposte favorevoli (94,7% rispetto al 93,8% del 2016 e al 92,6% del 2015), mentre resta sostanzialmente stabile al 70% la quota di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso della Bocconi (a fronte del 22% che confermerebbero la scelta dell'Università, frequentando però un altro programma formativo). Tra i singoli corsi continua da essere il CLEAM quello in cui si concentra la quota maggiore di laureandi che modificherebbero la scelta degli studi (32%, con oltre il 27% che dichiara che avrebbe preferito frequentare un altro corso di I livello offerto dalla Bocconi, comunque in leggera diminuzione rispetto al 29% della coorte 2016), seguito dal CLEACC (con oltre il 31% di laureandi che opterebbe per un altro programma triennale) mentre, sul fronte opposto, si segnalano gli studenti del WBB e del BIEM, che in larga maggioranza (oltre il 77%) rifarebbero lo stesso percorso.

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 della Scuola Universitaria

Laureandi \ Item	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata*
2017	97,8%	94,7%	70,4%
2016	96,3%	93,8%	70,0%
2015	96,3%	92,6%	69,2%

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

Corsi di laurea della Scuola Superiore Universitaria (Graduate)

Con riferimento ai percorsi magistrali offerti dalla Scuola Graduate le valutazioni espresse dalla coorte di laureandi 2016-'17 sono complessivamente positive anche se si mostrano in lieve calo rispetto a quelle delle due precedenti rilevazioni. In particolare:

- La percentuale complessiva di studenti soddisfatti per la preparazione acquisita si attesta al di sotto del 92% (rispetto a oltre il 93% delle edizioni 2015-'16 e 2014-'15 - cfr. Tab.5); per quanto riguarda i singoli programmi solo Management, EMIT e, in particolare, ACME registrano un aumento dell'incidenza delle valutazioni positive rispetto alla precedente indagine; all'opposto, i corsi IM e CLELI riscontrano una evidente riduzione dei livelli di apprezzamento (cfr. Allegato 4, pag.4).
- Mediamente stabili appaiono le percezioni in merito alle abilità e alle soft-skills che i laureandi ritengono di aver acquisito al termine degli studi, con l'unica eccezione rappresentata dalle capacità comunicative orali, per le quali la quota dei soddisfatti scende al 67% dal 73% della rilevazione precedente.
- Gli aspetti che i laureandi mostrano di apprezzare in misura leggermente più consistente rispetto ai colleghi della coorte 2015-'16 sono il ricorso ad *attività didattica strutturata in modo attivo* (89,4% di

¹⁰ 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.

- valutazioni favorevoli rispetto all'88%), l'integrazione tra i vari insegnamenti del piano studi (82,1% vs 81%) e l'attività di coordinamento e di raccordo svolta dal direttore del corso di laurea (87% vs. 86,7%).
- In lieve arretramento in termini percentuali si mostrano le valutazioni favorevoli riguardanti la presenza di un *clima d'aula* positivo e proficuo (81,8% di risposte positive rispetto all'84,2% della precedente edizione), mentre aumenta (dal 27% al 29%) la quota di coloro che ritiene di aver riscontrato (spesso o molto spesso) *sovrapposizioni/ripetizioni inutili di temi e contenuti già trattati nei precedenti percorsi triennali*.
 - Cala leggermente anche il livello di soddisfazione complessiva per i percorsi frequentati (91% di risposte positive rispetto a oltre il 92% della coorte 2015-'16), così come la percentuale di laureandi che si iscriverebbero nuovamente allo stesso programma (67,8% vs. 70%). Tra i singoli percorsi si segnalano le tendenze già rilevate nella precedente edizione in base alle quali la quota più ampia di laureandi che ripeterebbero la scelta di studi compiuta fa capo a MM (82%), mentre l'incidenza maggiore di "delusi" che, se potessero, si iscriverebbero a un altro programma magistrale si concentra all'interno di Management (45%, valore sostanzialmente in linea con quello espresso dalla coorte di laureati 2015-'16).

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") – 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
2016-'17	91,7%	90,9%	67,8%
2015-'16	93,2%	92,4%	70,0%
2014-'15	93,6%	92,5%	70,2%

Corsi di laurea della Scuola di Giurisprudenza

Le opinioni formulate dai laureandi 2016-'17 del CLMG sul percorso formativo svolto si confermano decisamente favorevoli, per quanto in leggero calo rispetto a quelle espresse dalla precedente coorte. Le evidenze principali che il Nucleo ritiene opportuno segnalare sono:

- La permanenza di un elevato apprezzamento per la preparazione complessivamente acquisita (le valutazioni positive risultano pari al 94,5% rispetto a oltre il 95% dell'edizione 2015-'16).
- La stabilità delle impressioni maturate in merito alle abilità e competenze trasversali sviluppate al termine degli studi. Fra esse, quelle che la gran parte dei rispondenti (oltre il 70%) riconosce come decisamente acquisite si confermano essere: la resistenza allo stress e le capacità organizzative; sul versante opposto, l'abilità percepita come meno sviluppata resta, invece, quella della comunicazione in forma scritta (oltre 18% di risposte "decisamente no" e "più no che sì", in aumento rispetto al 16% della precedente rilevazione).
- La diminuzione della soddisfazione per *l'integrazione esistente tra i vari insegnamenti previsti dal piano di studi* (83% di risposte positive rispetto all'87% della coorte 2015-'16), per *l'utilizzo di modalità didattiche di tipo attivo* (78,7% rispetto a 81,6%), nonché per *l'esperienza di elaborazione della tesi di laurea* in tutti i suoi aspetti, dalla supervisione e assistenza ricevute (con una quota di soddisfatti che passa da circa il 92% all'88,5%) all'adeguatezza delle strutture messe a disposizione dall'Ateneo (87,7% vs. 92%) fino all'utilità percepita di tale attività (85,5% vs. 91%).
- Il leggero calo delle valutazioni di sintesi sul percorso di studio frequentato (la quota dei laureandi che si dichiarano decisamente o abbastanza soddisfatti si attesta al 94%, rispetto al 95,6% della precedente rilevazione – cfr. Tab. 6) che risulta, comunque, bilanciato dall'incremento di un punto percentuale (dal 73,8% al 74,8%) della quota di coloro che, se potessero tornare indietro, si iscriverebbero nuovamente al CLMG in Bocconi.

Tab. 6: 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
2016-'17	94,5%	94,0%	74,8%
2015-'16	95,3%	95,6%	73,8%
2014-'15	94,3%	93,8%	73,2%

B. Soddisfazione sulle infrastrutture e i principali servizi offerti

I laureandi della coorte 2016-'17, considerati complessivamente per tutti i corsi di studio, ribadiscono l'attribuzione di valutazioni in media molto positive alle dotazioni e alle infrastrutture a supporto della didattica: dal grafico della Fig.3 si può osservare che elevatissima si mantiene la quota dei laureandi che considerano adeguate le aule in cui si svolgono le lezioni (intorno al 98% per tutte le Scuole e 99% per il CLMG) e su livelli simili, solo leggermente più bassi, si posiziona la soddisfazione per i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (considerati adeguati dal 95% dei rispondenti complessivi – una quota che risulta praticamente equivalente nelle tre Scuole). Non altrettanto generalizzato, ma comunque ampio, risulta l'apprezzamento per i laboratori e le attrezzature informatiche messi a disposizione dall'Università, che sono giudicati numericamente adeguati da più del 77% di tutti i laureandi che hanno dichiarato di averli utilizzati (una percentuale che scende al 74% tra gli studenti della Scuola Superiore Universitaria).

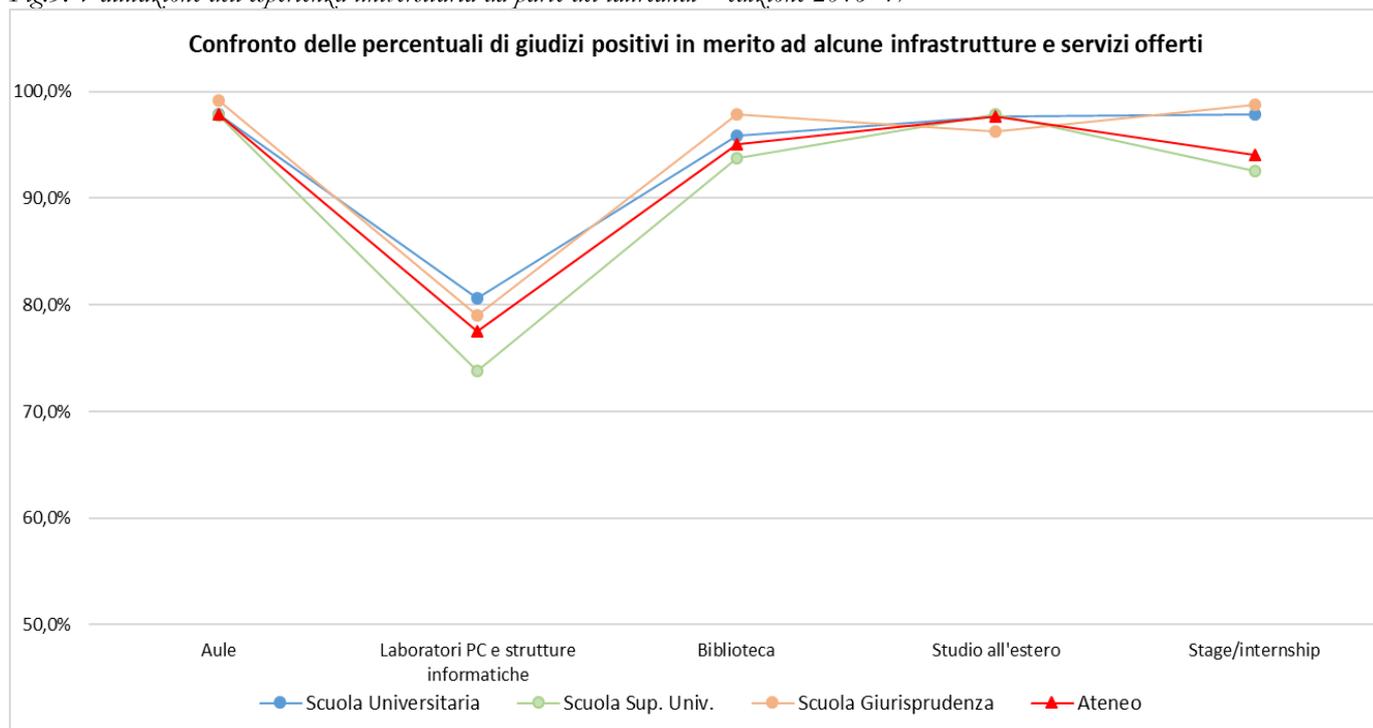
Per quanto riguarda le principali opportunità e i servizi offerti durante il percorso universitario, la soddisfazione per le esperienze di studio all'estero e di stage svolte si mostra molto elevata in tutti i cicli formativi, se si considera che le percentuali complessive di giudizi favorevoli sono pari, rispettivamente, al 98% e al 94%, con una sostanziale convergenza anche a livello di Scuola. Ampiamente apprezzati risultano pure il sostegno e l'assistenza forniti dalle unità organizzative competenti della gestione di tali iniziative (rispettivamente, ufficio Relazioni Internazionali e ufficio Stage, con punteggi medi di valutazione aggregati per tutti i Corsi di Studio prossimi a 8 su 10 – cfr. Tab.7) così come le attività di supporto erogate dal Career Service di Ateneo (punteggio medio pari a 8,13 - con una punta di 8,57 registrata tra i laureandi del CLMG) e quelle del Servizio “Campus Life” per lo svolgimento delle diverse attività extra-curricolari offerte (valutazione media complessiva pari a 7,63). Positive, infine, sono le impressioni maturate sui principali servizi facenti capo all'ISU Bocconi, dal sostegno per l'accesso alle borse di studio e alle altre agevolazione economiche previste (7,51 è il punteggio medio assegnato a livello globale di Ateneo) ai servizi di ristorazione (media pari a 7,54) fino agli alloggi presso le residenze universitarie (7,49)¹¹.

Tab. 7: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2016-'17 – confronto dei valori medi assegnati ad alcuni servizi di supporto offerti (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Supporto fornito dall'Ufficio Relazioni Internazionali	Supporto fornito dall'Ufficio Stage	Supporto fornito dal Career Service	Supporto fornito dall'Ufficio Campus Life per le attività extra-curricolari
Scuola Universitaria	7,88	8,07	8,00	7,65
Scuola Superiore Universitaria	8,11	7,98	8,19	7,60
Scuola Giurisprudenza	8,08	8,64	8,57	7,63
Ateneo	7,99	8,05	8,13	7,63

¹¹ Fa eccezione, nell'ambito delle residenze, un aspetto di natura infrastrutturale riguardante il funzionamento della rete internet, che complessivamente riceve un punteggio di valutazione medio pari a 5,58 (per alcune strutture i valori risultano anche più bassi ponendo in luce una situazione di insoddisfazione piuttosto diffusa – si veda, in proposito, quanto riportato nel successivo par.5.3.3).

Fig.3: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2016-'17



5.3.2.4 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali

Secondo la prassi introdotta con la relazione dello scorso anno, a conclusione dell'analisi dei risultati emergenti dalle due principali rilevazioni oggetto di attenzione (quella relativa alla didattica impartita negli insegnamenti e quella avente ad oggetto l'esperienza universitaria complessiva) il Nucleo ritiene utile illustrare e commentare brevemente le eventuali differenze rilevabili nelle valutazioni espresse dagli studenti italiani e da quelli internazionali¹². Come già sottolineato nella relazione 2017, il progressivo incremento, avvenuto negli ultimi anni, dell'incidenza complessiva di studenti internazionali che frequentano i corsi di studio offerti dall'Ateneo (cfr. Tabb. 8 e 9 che seguono) rende infatti interessante effettuare una disamina comparata di questo tipo, che può servire a comprendere se le esperienze formative pregresse sviluppate in contesti differenti possono in qualche modo influenzare le percezioni maturate sulla qualità della didattica impartita e del percorso di studi svolto¹³.

¹² Si precisa che si considerano qui come "internazionali" le seguenti tipologie di studenti:

1. 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;
2. per i percorsi di II livello, gli studenti con cittadinanza straniera (criterio ritenuto per questa fattispecie più appropriato rispetto a quello della sede di svolgimento degli studi precedenti, che avrebbe impedito di considerare come internazionali gli studenti stranieri che effettuano il loro percorso triennale in Bocconi).

¹³ E' opportuno specificare, al riguardo, che i confronti che seguono sono stati resi possibili grazie alle analisi stratificate sviluppate dall'Ufficio Valutazione di Ateneo, per lo svolgimento delle quali si è provveduto a tenere traccia delle necessarie informazioni di background degli studenti partecipanti alle rilevazioni (segnatamente: cittadinanza e sede/Istituto di conseguimento del Diploma di Scuola Superiore) prima di procedere con l'anonimizzazione delle risposte fornite. Si precisa anche che le analisi sviluppate dall'Ufficio (e presentate di seguito) consistono in semplici statistiche descrittive, da cui si possono desumere indicazioni di massima sulle impressioni mediamente generate dalle due categorie di rispondenti, ma che non consentono di trarre conclusioni accurate sulla misura dell'effetto che il background formativo dello studente può avere nelle opinioni maturate, che richiede lo sviluppo di più accurate analisi di tipo inferenziale.

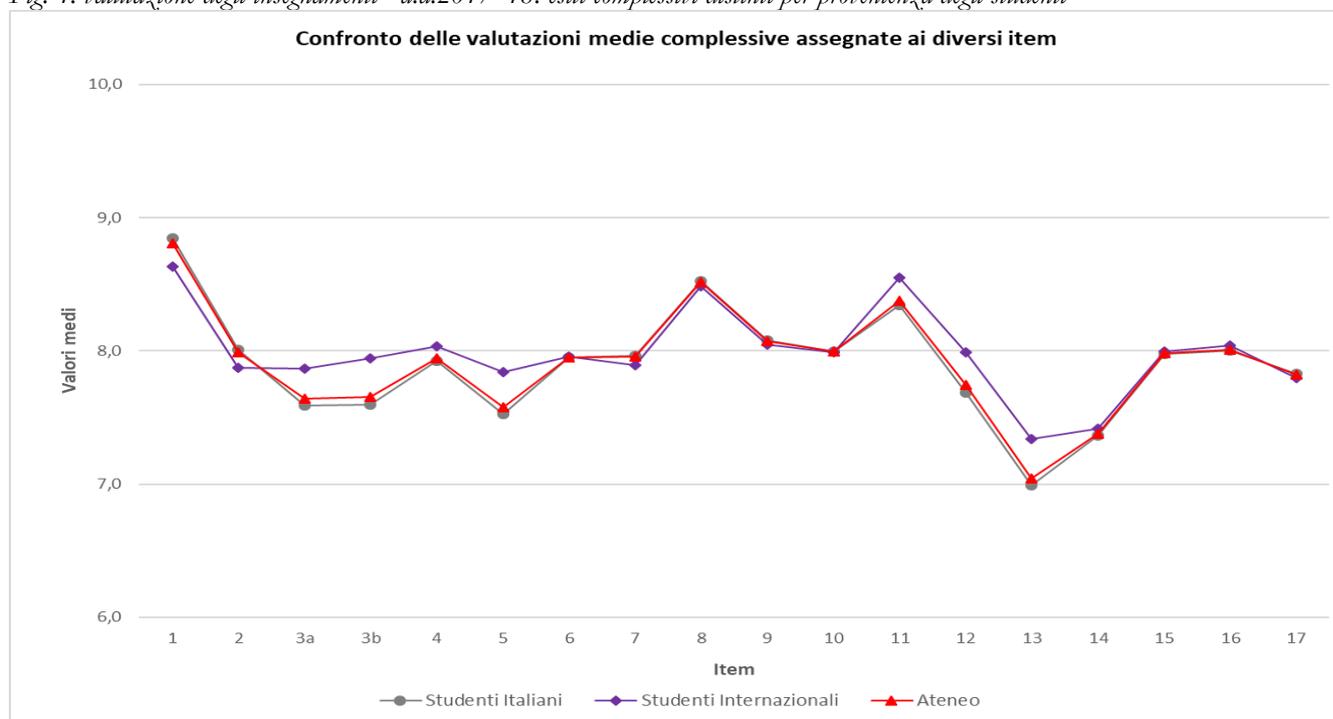
Tab. 8: *rilevazione di fine semestre sui singoli insegnamenti: distribuzione dei rispondenti frequentanti per ciclo di studio e per provenienza (confronto delle ultime due edizioni)*

Livello di riferimento Anno accademico	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali ¹⁴	
	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17
Scuola Universitaria	26.353	30.901	5.149	5.744	16,3%	15,7%
Scuola Superiore Universitaria	11.476	13.312	3.327	3.783	22,5%	22,1%
Scuola Giurisprudenza	4.444	5.243	203	238	4,4%	4,3%
Ateneo	42.273	49.456	8.679	9.765	17,0%	16,5%

Se si osserva l'andamento dei punteggi medi di valutazione disarticolati tra studenti italiani e studenti internazionali nell'ambito della rilevazione estensiva sugli insegnamenti impartiti (cfr. Fig.4) si può rilevare che, per il secondo anno consecutivo, a livello aggregato di tutti i corsi di studio i giudizi di soddisfazione risultano leggermente più elevati tra questa seconda categoria di studenti per la maggior parte degli aspetti considerati (le uniche eccezioni, in cui i punteggi medi risultano chiaramente inferiori rispetto a quelli espressi dagli studenti italiani riguardano il rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche – item n.1 – e l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute ai fini della comprensione degli argomenti trattati – item n.2). In particolare, il più ampio differenziale medio (in positivo per gli studenti internazionali) riguarda, ancora una volta, i seguenti item:

- adeguatezza del materiale didattico fornito (n.3b: punteggio medio di valutazione pari a 7,94 rispetto a 7,59 assegnato dagli studenti italiani);
- coerenza del carico di studi rispetto ai crediti assegnati ai singoli insegnamenti (item n.5: 7,84 vs 7,52);
- utilità dell'apporto fornito dai *teaching assistant* (item n.13: 7,34 vs. 6,99).

Fig. 4: *valutazione degli insegnamenti - a.a.2017-'18: esiti complessivi distinti per provenienza degli studenti*



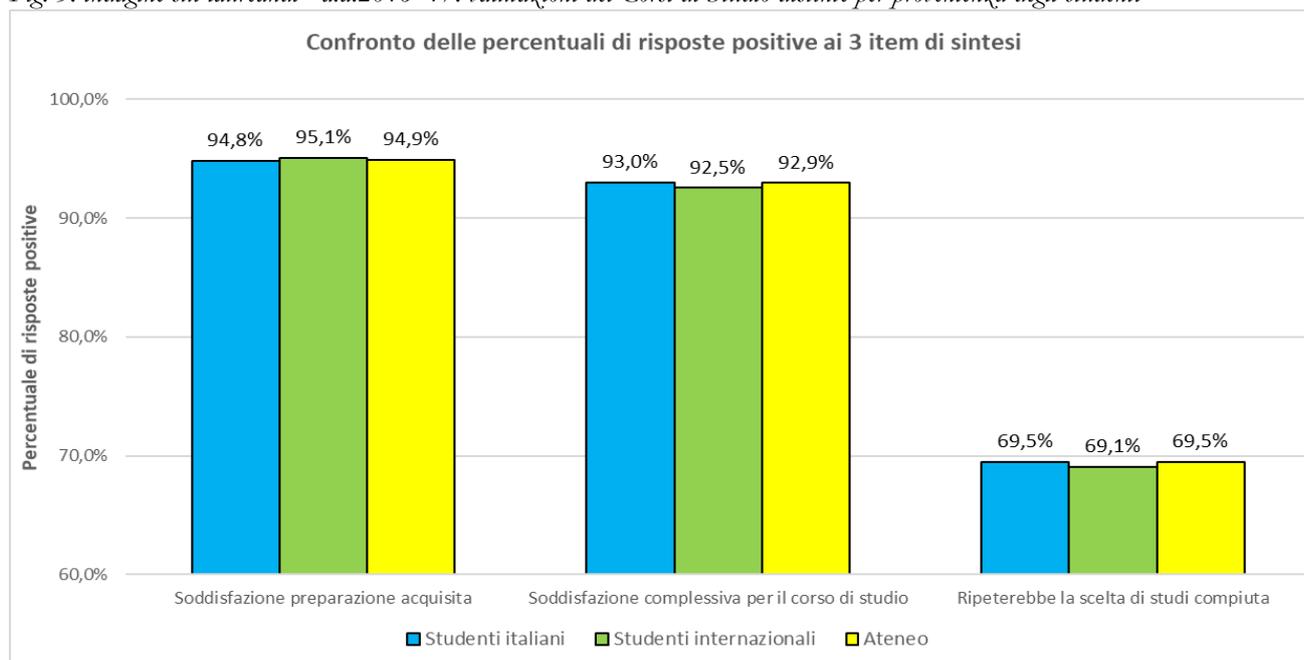
¹⁴ La maggiore incidenza di studenti internazionali che si registra nella rilevazione avente ad oggetto la didattica impartita nei singoli insegnamenti (rispetto a quella rivolta ai laureandi) si spiega con il fatto che ad essa partecipano anche gli studenti stranieri in scambio o che frequentano corsi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

Tab. 9: *indagine sui laureandi: distribuzione dei rispondenti per ciclo di studio e per provenienza (confronto delle ultime due edizioni)*

Livello di riferimento	Edizione	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali	
		2016-'17	2015-'16	2016-'17	2015-'16	2016-'17	2015-'16
Scuola Universitaria		1.765	1.889	257	260	12,7%	12,1%
Scuola Superiore Universitaria		1.622	1.657	248	219	13,3%	11,7%
Scuola Giurisprudenza		230	283	6	13	2,5%	4,4%
Ateneo		3.617	3.829	511	492	12,4%	11,4%

Volgendo lo sguardo alla rilevazione condotta al momento del completamento degli studi, l'analisi stratificata delle valutazioni complessive riferite a tutti i corsi di studio di I e II livello mostra un quadro decisamente più equilibrato rispetto a quello visto in precedenza: se infatti si prendono in considerazione i tre quesiti di sintesi relativi ai percorsi frequentati, si nota che le differenze in termini di percentuali di laureandi soddisfatti sono davvero minime tra italiani e stranieri (sempre inferiori all'1%), con una leggerissima prevalenza di opinioni positive espresse dai primi con riferimento agli aspetti della soddisfazione complessiva e della conferma della validità della scelta di studi compiuta (cfr. Fig.5 che segue). Una conclusione che si può ricavare dall'insieme di questi confronti è che gli studenti internazionali sembrerebbero essere maggiormente soddisfatti delle singole attività didattiche svolte, tendendo poi ad uniformare le proprie percezioni a quelle di tutti gli altri studenti quando si pongono in una prospettiva di più ampio respiro.

Fig. 5: *indagine sui laureandi - a.a.2016-'17: valutazioni dei Corsi di Studio distinte per provenienza degli studenti*



5.3.3 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

Dall'esame dell'insieme delle opinioni espresse dagli studenti agli insegnamenti impartiti nell'ambito delle tre Scuole universitarie e all'andamento di un anno di corso si ricava la totale assenza, anche per l'a.a. 2017-2018, di elementi critici a livello aggregato di corso di studio: 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), così come non ve ne sono di inferiori a 6.

Una situazione altrettanto positiva emerge con riguardo alle valutazioni assegnate dai laureandi della coorte 2016-'17, che mostrano un generalizzato apprezzamento per i percorsi formativi svolti e per l'esperienza maturata, se pur con gradazioni differenti a seconda del programma considerato. In questo quadro

complessivamente favorevole, se si escludono isolati elementi di attenzione relativi ad ambiti specifici (che saranno richiamati nel successivo par. 5.5), si pone in evidenza un unico punto di insoddisfazione inerente un aspetto dei servizi infrastrutturali certamente non cruciale ma neanche trascurabile, ossia il funzionamento della rete internet in alcune residenze universitarie. A quest'ultimo riguardo, si nota che per ben 5 delle 7 residenze messe a disposizione dall'Università i punteggi medi di valutazione riconducibili all'insieme dei laureandi di tutti i Corsi di Studio della coorte 2016-'17 che ne hanno usufruito risultano inferiori a 6 e per due di esse (residenza "Arcobaleno" e residenza "Dubini") i valori si posizionano al di sotto della soglia considerata critica¹⁵ (rispettivamente, 4,78 e 4,98 - cfr. Allegato 4, pagg.55).

Sul fronte dei singoli insegnamenti sono stati riscontrati complessivamente 32 casi problematici¹⁶ distribuiti tra i 20 corsi di studio attivi: sebbene siano più che raddoppiati rispetto ai 14 rilevati nel precedente anno accademico, essi continuano a rappresentare una quota del tutto marginale (pari a circa l'1%) dell'insieme dei docenti "valutati" nel periodo di riferimento. Si ricorda che tali situazioni di criticità sono gestite secondo una procedura codificata (di cui si forniscono dettagli nel successivo paragrafo 5.4.2.2, pt.A).

5.4 Diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni

5.4.1 Diffusione e trasparenza delle informazioni raccolte

Nell'anno accademico di riferimento il consueto processo di trasmissione e divulgazione degli esiti delle rilevazioni delle opinioni degli studenti è stato integrato con le due seguenti novità (di cui si è fatto cenno nella precedente relazione annuale e che scaturiscono da proposte formulate dal Presidio di Qualità al fine di accrescere il livello di trasparenza con cui vengono rese pubbliche e messe a disposizione dei soggetti e degli organi interessati le opinioni raccolte presso gli studenti):

- decisione di pubblicare, al termine di ciascun anno accademico, in modo visibile e accessibile per tutti nelle pagine web dedicate a ogni Corso di Studio, i risultati di dettaglio delle rilevazioni inerenti ai singoli insegnamenti (espressi in termini di valori mediani delle risposte assegnate ai singoli item che compongono il questionario), previa opportuna anonimizzazione dei riferimenti ai relativi docenti che vi prendono parte;
- decisione di rendere disponibili a tutti i componenti delle CPDS i risultati analitici (in questo caso non anonimizzati) delle valutazioni assegnate ai singoli insegnamenti e docenti che siano riconducibili alle attività didattiche impartite nei Corsi di Studio di loro diretta competenza, previa sottoscrizione dell'impegno a non divulgare i dati e le informazioni acquisite e a utilizzarli ai soli fini collegati alle attività di monitoraggio e valutazione assegnate.

Per il resto, il quadro degli interventi e delle iniziative di diffusione e condivisione dei risultati delle rilevazioni svolte è rimasto immutato rispetto al passato, articolandosi nelle modalità di seguito sinteticamente riepilogate¹⁷:

- Con riferimento a ciascuna indagine svolta è prevista la predisposizione di un sistema articolato di rapporti statistici caratterizzati da un diverso livello di dettaglio che sono trasmessi, internamente, ai vari soggetti coinvolti nei processi considerati (docenti responsabili di classe e/o di insegnamento, direttori di Corso di Studio, direttori di Dipartimento, Dean di Scuola, Prorettore per la Faculty, Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, per quanto riguarda le opinioni sulla didattica impartita

¹⁵ Si ricorda che, in questo ambito, si reputano critiche le situazioni in corrispondenza delle quali si determinano le seguenti condizioni: per gli item che prevedono risposte a modalità contrapposta (es. raramente adeguato/mai adeguato oppure abbastanza negativo/decisamente negativo), prevalenza percentuale dei giudizi di tenore negativo rispetto a quelli di tenore positivo; per gli item che richiedono l'assegnazione di un punteggio numerico (da 1 a 10), presenza di un valore medio delle risposte inferiore a 5 (corrispondente alla metà del punteggio massimo previsto).

¹⁶ Si fa presente che per i singoli insegnamenti le situazioni di criticità vengono 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.

¹⁷ Per maggiori dettagli si invita a consultare quanto riportato nelle precedenti relazioni annuali.

nei singoli insegnamenti; direttori di Corso di Studio e Dean di Scuola, quali soggetti responsabili in materia di organizzazione, gestione e revisione dei percorsi formativi, per quel che attiene le indagini svolte alla fine di un anno di corso e nei confronti degli studenti laureandi) affinché prendano atto dei risultati e si attivino nello sviluppo di eventuali interventi per quanto di propria rispettiva competenza.

- I report che riepilogano i dati statistici aggregati delle valutazioni (a livello di Scuola e di Corso di Studio) sono regolarmente pubblicati, al termine di ogni edizione, nelle pagine del sito web di Ateneo ad accesso libero riservate al monitoraggio dei processi formativi¹⁸.
- Gli esiti delle valutazioni sono presentati e discussi negli organi collegiali di riferimento (Consigli di Scuola, Comitati di Corso di Studio¹⁹), alle cui sedute partecipano le relative rappresentanze studentesche. In queste occasioni si esaminano gli aspetti più significativi emergenti dalle rilevazioni e riguardanti sia la gestione e l'organizzazione del percorso formativo nel suo insieme sia l'andamento delle valutazioni assegnate ai singoli insegnamenti.
- All'inizio di ogni semestre accademico i Dean delle tre Scuole dell'Ateneo invitano per iscritto tutti i docenti responsabili degli insegnamenti offerti nei Corsi di Studio di I e II livello ad informare i propri studenti, all'avvio delle attività didattiche, dell'andamento delle valutazioni relative alla precedente edizione dei corsi e dei cambiamenti eventualmente introdotti alla luce delle segnalazioni ricevute; è questa una prassi che, se seguita in modo esteso, risulta molto efficace per rendere gli studenti consapevoli del fatto che le loro opinioni e i loro suggerimenti sono tenuti in considerazione dall'Ateneo e, quando appropriati, producono effetti concreti in termini di revisione e miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione delle attività didattiche.

5.4.2 Presa in carico e utilizzo dei risultati

Come anticipato nella precedente relazione annuale, anche le procedure per l'analisi e la presa in carico dei risultati delle rilevazioni hanno registrato alcune novità a partire dalla fine dell'a.a. 2016-'17, con riferimento specifico all'azione di approfondimento svolta dalle CPDS, anche in conseguenza di quanto sopra accennato in merito alla policy di completa *disclosure* dei dati di dettaglio delle valutazioni adottata dall'Ateneo nei confronti di tali organi.

Di seguito si illustrano, sinteticamente:

1. le modalità di analisi e le principali segnalazioni formulate in merito agli aspetti didattici dalle CPDS, anche al fine di valutarne l'adeguatezza e l'efficacia del lavoro svolto;
2. il processo di presa in carico e individuazione degli opportuni interventi di miglioramento ad opera degli organi competenti ai diversi livelli (Gruppi di AQ dei CdS, Comitati di CdS, Dean di Scuola, Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica) con la supervisione del Presidio di Qualità.

5.4.2.1 Azione svolta dalle CPDS

Per valutare l'adeguatezza del lavoro di monitoraggio e analisi svolto dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti il Nucleo ha preso in considerazione, come di consueto, l'output principale della loro attività, ossia le relazioni annuali (edizione 2018). L'esame dei contenuti di tali documenti mostra, pur nella permanenza di una certa varietà in termini di livello di approfondimento delle analisi sviluppate, una modalità di approccio piuttosto uniforme tra le varie Commissioni che si caratterizza per la formulazione di osservazioni e proposte generalmente precise, puntuali e circostanziate, che possono costituire utili spunti per i Corsi di Studio a cui sono rivolte e per gli altri eventuali destinatari al fine di avviare (o mettere a punto in modo più

¹⁸ Indirizzo: www.unibocconi.it/sondaggistudenti.

¹⁹ Che, a diversi livelli, hanno il compito di orientare ed assumere decisioni in merito alle principali questioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività formative.

efficace) opportuni interventi di miglioramento. Con riferimento specifico alle due sezioni che prendono in esame i temi relativi alla didattica in senso ampio²⁰, esse contengono :

- l'indicazione degli insegnamenti (o delle classi specifiche) in relazione ai quali sono stati rilevati, nel periodo di riferimento, giudizi mediamente insoddisfacenti da parte degli studenti per almeno un item di valutazione o situazioni caratterizzate da un trend di peggioramento significativo delle valutazioni;
- un richiamo delle iniziative e degli interventi correttivi intrapresi dai rispettivi docenti responsabili (per gli aspetti di diretta competenza) e/o dal direttore del CdS di riferimento per risolvere le cause delle insoddisfazioni rilevate;
- un commento, anche sintetico, sulla ritenuta adeguatezza e coerenza delle azioni promosse (o attuate);
- la segnalazione, ove ritenuto necessario, di possibili azioni di miglioramento che si estendono anche alle modalità di gestione e presa in carico delle evidenze raccolte.

Entrando nel merito delle raccomandazioni espresse dalle CPDS, mentre alcune di esse fanno riferimento ad aspetti di competenza dei singoli docenti responsabili di insegnamento (come il miglioramento dei materiali didattici utilizzati o la maggiore chiarezza nella descrizione delle modalità di accertamento dell'apprendimento) ovvero degli organi di governo accademici (come nel caso dell'indicazione di valutare un incremento del numero di posti-studio disponibili – aspetto segnalato per il secondo anno consecutivo dalla medesima CPDS²¹ - o di incrementare gli orari di apertura delle strutture già esistenti, in particolare durante i giorni festivi), altre sono rivolte ai direttori dei CdS in quanto orientate al miglioramento dell'efficacia della formazione complessiva assicurata dai singoli programmi o degli aspetti organizzativi ad essa collegati. Tra queste ultime il Nucleo ritiene opportuno citare, in particolare:

- l'invito, rivolto al Corso triennale CLEAM, a sviluppare maggiormente le competenze digitali/tecnologiche degli studenti, come emerso nel recente Tavolo di consultazione degli stakeholder dell'Area Management;
- la proposta, indirizzata al percorso biennale GIO, di stimolare una maggiore partecipazione ai precorsi per rafforzare la preparazione iniziale di una parte degli studenti e di prevedere un test che misuri il livello di conoscenze pregresse prima dell'avvio di alcuni insegnamenti più “tecnici”;
- l'indicazione di assicurare una maggiore integrazione tra gli insegnamenti (rivolta a GIO) o di garantire un maggior coordinamento dei docenti al fine di calibrare meglio le scadenze dei lavori di gruppo in funzione del carico di lavoro degli studenti (per il biennio ACME);
- la proposta, avanzata al corso magistrale ESS, di definire linee guida a livello centrale riguardanti la comunicazione agli studenti dei voti delle prove d'esame al fine di allineare tutti gli insegnamenti al rispetto delle medesime scadenze.

5.4.2.2 Individuazione e attuazione di interventi di miglioramento

Le modalità di presa in carico delle evidenze che emergono dalle rilevazioni condotte presso gli studenti nonché delle segnalazioni formulate dalle CPDS, e di successiva definizione degli interventi migliorativi da porre in essere, seguono 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:

- a. Esame e individuazione, a cura del CERVD (*Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica*²²), di provvedimenti volti a sanare situazioni di criticità inerenti specifici insegnamenti (o

²⁰ Si tratta del Quadro A (“*Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti*”) e del Quadro B (“*Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato*”).

²¹ E' la Commissione Paritetica dell'Area “*Government & Political Science*”, che ha espresso questa osservazione con riferimento al CdS GIO (nella relazione 2017) e al CdS BIG (nella relazione 2018).

²² 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 corsi di studio, 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.

docenti) che scaturiscono dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti sulla didattica impartita.

- b. Esame e definizione di iniziative correttive e/o di miglioramento da parte dei direttori e dei gruppi di AQ dei Corsi di Studio, che possono scaturire anche da specifiche proposte formulate in sede di Comitato di Corso di Studio.
- c. Esame e 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, che traggono spunto da vari elementi informativi (a partire dagli esiti delle rilevazioni svolte presso gli studenti e i laureandi dei Corsi di Studio) e da input provenienti dai diversi attori e organi coinvolti nell'AQ della didattica (con particolare riferimento, per l'appunto, alle CPDS).

a. In merito al primo ambito di interventi, si ricorda che è in vigore da anni una procedura che fa capo al CERVD, la quale prevede che i docenti responsabili delle classi d'insegnamento in cui si riscontrano criticità (definite secondo quanto indicato nel precedente par. 5.3.3) predispongano apposite relazioni di commento, in cui riportare le proprie spiegazioni in merito ai giudizi sfavorevoli ricevuti e indicare le azioni che si propongono di attuare nelle successive edizioni del corso per eliminare le cause dell'insoddisfazione e/o dei problemi manifestati dagli studenti. Questi rapporti di feedback, insieme ad altri elementi informativi (che includono le performance didattiche rilevate negli anni precedenti, i dati sulla partecipazione effettiva riscontrata alle lezioni, i giudizi di merito formulati dai direttori dei Corsi di Studio di riferimento) sono presi in esame dal CERVD al termine di ogni semestre didattico per definire i provvedimenti più opportuni da adottare²³.

Con riferimento specifico agli esiti delle rilevazioni condotte nell'a.a. 2017-'18, a fronte delle 32 situazioni individuali di criticità complessivamente riscontrate negli insegnamenti impartiti nell'ambito di tutti i Corsi di Studio, il Nucleo ha potuto appurare che sono state adottate le seguenti tipologie di interventi:

- in merito a 21 casi, in considerazione del carattere episodico delle valutazioni insoddisfacenti ricevute dagli studenti, il CERVD si è limitato a formulare un invito a prestare maggiore attenzione all'apporto didattico fornito (ad esempio, dedicando più cura alla preparazione delle lezioni e/o dei materiali didattici o rivedendo l'approccio con l'aula o il metodo d'insegnamento utilizzato);
- per altri 2 casi, alla luce delle evidenze emerse, più che un intervento diretto sui singoli docenti è stata richiesta una revisione sostanziale della struttura e del contenuto degli insegnamenti interessati;
- con riferimento a 9 docenti, tenuto conto della rilevanza e/o della reiterazione dei problemi riscontrati il CERVD ha deciso di rivedere i loro impegni didattici (ad esempio, spostando i docenti su altri insegnamenti o attività) o, quando possibile in virtù della posizione contrattuale in essere, di non procedere al rinnovo dell'incarico d'insegnamento.

b. Riguardo alla seconda categoria di iniziative, sviluppate direttamente dai CdS per gli aspetti di loro competenza, si fa presente che, per sopperire al venire meno del processo di riesame annuale dei Corsi di Studio strutturato nella definizione di obiettivi e piani di miglioramento²⁴, in cui potevano essere fatte confluire anche le proposte avanzate dalle CPDS, i Dean delle tre Scuole Universitarie, su indicazione del Presidio di Qualità, hanno deciso che l'esame e il follow-up delle segnalazioni e delle indicazioni contenute nelle relazioni prodotte da tali organi sia comunque gestito secondo delle modalità prestabilite e formalmente tracciabili. In tale prospettiva, a partire dal 2018 i direttori di tutti i Corsi di Studio sono invitati dai rispettivi Dean ad illustrare e a discutere, entro il mese di giugno di ogni anno, i contenuti delle relazioni delle CPDS di loro pertinenza nell'ambito dei Comitati di CdS al fine di definire quali rilievi e quali proposte formulate da tali organi siano suscettibili di essere accolti e tradotti in specifiche azioni di miglioramento. Successivamente, i direttori dei CdS sono tenuti a comunicare ai rispettivi Consigli di Scuola gli interventi definiti dai Comitati e le tempistiche previste di realizzazione (in caso di iniziative di più ampia portata o impatto), oltre a specificare le ragioni dell'eventuale decisione di non dar seguito a rilievi significativi formulati dalle CPDS.

²³ 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).

²⁴ Che, com'è noto, con l'avvento del modello AVA 2.0 è stato sostituito dal processo di compilazione della scheda di monitoraggio degli indicatori.

A solo titolo di esempio, si richiamano di seguito alcune azioni che sono state pianificate o avviate a valle dell'iter sopra descritto con riferimento alle indicazioni contenute nell'edizione 2017 delle relazioni delle CPDS:

- con riferimento al corso triennale CLEAM: lo sviluppo di un'indagine di approfondimento delle caratteristiche dei laureati che non proseguono gli studi e non risultano occupati a un anno dalla laurea al fine di definire attività di supporto mirate con il sostegno del Career Service dell'Università²⁵ (in risposta all'invito della CPDS ad acquisire dati più analitici sulle suddette "casistiche" di laureati con cui interpretare meglio le motivazioni alla base del calo registrato della quota di coloro che trovano impiego al termine del percorso formativo);
- con riferimento al corso magistrale biennale AFC: la decisione di adottare un nuovo libro di testo nella classe in inglese dell'insegnamento di *Corporate Governance* (per far fronte alla segnalazione della componente studentesca della CPDS dell'utilizzo di un materiale didattico non adeguato);
- con riferimento al biennio CLELI: l'impegno assunto dal direttore del Corso ad attivare un percorso di sensibilizzazione degli studenti e, parallelamente, ad intensificare la ricerca di accordi anche informali per la conversione di esami sostenuti all'estero (allo scopo di migliorare, come suggerito dalla CPDS, la scarsa propensione degli studenti ad esporsi in maniera significativa ad esperienze all'estero);
- con riguardo al corso quinquennale CLMG: l'impegno assunto dal direttore ad intervenire nei confronti del docente responsabile dell'insegnamento di *Informatica per Giurisprudenza* e dell'ufficio amministrativo competente affinché sia trasmesso in modo più chiaro ed efficace il messaggio della propedeuticità, ai fini del sostenimento dell'esame, del conseguimento del diploma ECDL (in risposta al rilievo espresso dalla CPDS di una comunicazione migliorabile su questo punto).

c. In relazione al terzo tipo di azioni, i Dean delle tre Scuole universitarie sono generalmente molto attenti ad ascoltare e recepire le indicazioni provenienti dalle CPDS, e dagli studenti più in generale, riguardanti tematiche che hanno impatto sull'organizzazione dei corsi di studio e delle attività formative che li riguardano (considerati nel loro insieme o con riferimento a specifiche categorie), così come sulle infrastrutture e sui servizi a supporto della didattica. Rinviano alla relazione dello scorso anno per una panoramica esemplificativa di interventi e iniziative adottati di recente dai Dean sul fronte dell'articolazione delle modalità didattiche e anche della strutturazione dei piani di studio (in parte anche in risposta a precise indicazioni espresse dalle CPDS), in questa sede il Nucleo ritiene utile richiamare un esempio di azioni predisposte, con il supporto degli uffici amministrativi, per far fronte a segnalazioni provenienti dagli studenti (e raccolte anche da alcune CPDS) su una questione attinente alle dotazioni infrastrutturali. Si tratta, nello specifico, della richiesta di incrementare gli spazi a disposizione per lo studio individuale e per i lavori di gruppo (questi ultimi sempre più utilizzati come parte integrante delle modalità didattiche negli insegnamenti di tutti i cicli formativi), che è stata ripresa e fatta propria dalla CPDS "Management 1" (specificatamente nella relazione 2017 riguardante il corso MM) e dalla CPDS "Government & Political Science" (nella relazione dello stesso anno, limitatamente al percorso GIO, e nella più recente versione 2018 delle relazioni inerenti a entrambi i CdS oggetto di attenzione - GIO e BIG). In merito a questo tipo di segnalazione, riconosciuta come corrispondente ad una reale problematica che continua manifestarsi, soprattutto in alcuni periodi dei semestri accademici, nonostante i consistenti investimenti realizzati negli anni in termini di allestimento di nuove aree studio, su indicazione dei Dean e del Consigliere Delegato, la Divisione Didattica insieme al Servizio Biblioteca dell'Università hanno studiato e messo a punto una soluzione volta ad assicurare un utilizzo più efficiente degli spazi esistenti, nell'attesa di risolvere la questione in modo più radicale in un orizzonte di medio periodo²⁶. Essa riguarda la messa a punto di un sistema di prenotazione degli spazi studio presenti nei diversi edifici dell'Ateneo reso disponibile agli studenti tramite "app" (scaricabile sul proprio cellulare o su altro device elettronico), la cui idea è stata suggerita agli uffici da alcuni studenti che hanno sperimentato, presso Atenei esteri in cui hanno svolto un'esperienza di mobilità,

²⁵ Quest'intervento è stata anche inserito nel rapporto di riesame ciclico del CdS (predisposto alla fine del 2018) in relazione all'obiettivo definito di "ridurre il divario negativo tra la percentuale di laureati CLEAM (che non hanno proseguito gli studi) occupati a un anno dall'acquisizione del titolo di studio, e la percentuale media dei CdS della stessa classe di laurea offerti dall'Ateneo".

²⁶ Nei prossimi anni, in seguito al completamento del progetto di costruzione del nuovo Campus nell'area dell'ex-Centrale del Latte (dove si trasferiranno, tra l'altro, gli uffici e le aule della Scuola di Direzione Aziendale – SDA Bocconi) si libereranno spazi significativi che, in parte, saranno messi a disposizione degli studenti creando apposite sale e spazi-studio.

l'utilizzo di applicazioni di questo tipo. Tale procedura, che sarà resa attiva dall'a.a. 2019-'20, permetterà agli studenti di prenotare con un certo anticipo, anche di alcuni giorni, gli spazi adibiti ai lavori di gruppo (per consentire il coordinamento delle agende di tutti i partecipanti a tali attività), mentre per i posti studio individuali sarà disponibile una visualizzazione on-line e "in tempo reale" degli spazi liberi con possibilità di bloccarli per il tempo strettamente necessario alla loro occupazione (15 minuti).

Un altro intervento di ampia portata meritevole di essere qui nuovamente richiamato (dopo averne fatta menzione nella precedente relazione annuale) riguarda il progetto di revisione del "template" dei programmi degli insegnamenti pubblicati sul sito web di Ateneo, che è stato pianificato nel corso del 2017, su iniziativa dei Dean con il coordinamento del Presidio di Qualità, e posto in opera con riferimento all'offerta didattica erogata nell'a.a. 2018-'19. Questa iniziativa, che risponde all'esigenza di pervenire alla compilazione di un format il più possibile standard dei programmi da pubblicare online, contenente indicazioni sufficientemente sintetiche ma, allo stesso tempo, chiare ed esaurienti degli aspetti essenziali che caratterizzano un insegnamento (quali: i risultati di apprendimento attesi, le modalità didattiche e i metodi/criteri di valutazione) trae spunto da una serie di indicazioni²⁷, alcune delle quali fanno capo alle stesse CPDS²⁸. A distanza di un anno dall'implementazione di questo intervento il Nucleo può constatare, oltre alla prontezza e determinazione con la quale i vertici accademici (e lo stesso Presidio di Qualità) hanno voluto affrontare una materia così complessa e delicata com'è quella dei contenuti descrittivi delle singole attività didattiche, la positiva risposta fornita dal corpo docente dell'Ateneo, che per una quota rilevante ha provveduto ad adeguare i programmi dei propri insegnamenti allo schema di riferimento e agli standard minimi informativi previsti, migliorando così la chiarezza e la completezza delle indicazioni contenute nelle schede pubblicate online. In base a quanto riferito dal Presidio di Qualità, che a sua volta ha chiesto alle CPDS di eseguire una nuova verifica estesa a tutti i programmi degli insegnamenti obbligatori impartiti nei Corsi di Studio (nell'ambito delle attività funzionali alla stesura della relazione annuale 2018), vi è ancora un buon numero di insegnamenti, afferenti a vari CdS, che presentano descrizioni non pienamente coerenti al modello di riferimento predisposto. Come spesso avviene in questo tipo di processi, che coinvolgono una moltitudine di attori di diversa sensibilità e attitudine reattiva, l'adeguamento agli standard previsti non è mai immediato da parte di tutti ma si realizza in modo progressivo nel tempo e il Nucleo di Valutazione è confidente che l'obiettivo della piena rispondenza e adeguatezza di tutte le schede degli insegnamenti sarà raggiunto in tempi brevi.

Un ultimo aspetto che il Nucleo ritiene fondamentale menzionare ogni anno, tra i più rilevanti utilizzi che l'Università fa dei risultati raccolti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti (in questo caso limitatamente all'indagine di valutazione della didattica impartita negli insegnamenti), è quello che fa capo al sistema di incentivazione del corpo docente, che prevede la loro considerazione come uno dei fattori principali su cui si basa l'attribuzione di riconoscimenti formali ma anche di natura economica delle prestazioni realizzate, che vanno dai c.d. "premi per l'eccellenza didattica" fino alla determinazione (insieme alle performance dimostrate sul fronte scientifico ed istituzionale) della componente variabile della retribuzione dei professori e ricercatori di ruolo²⁹. Ciò costituisce un'ulteriore dimostrazione della rilevanza assegnata dai vertici accademici ai pareri e alle valutazioni maturate 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 dei docenti.

²⁷ Tra esse va annoverata anche una precisa raccomandazione ricevuta dalla CEV in sede di accreditamento periodico (con riferimento ad uno dei corsi di studio sottoposti a valutazione esterna) relativa a una più chiara comunicazione delle modalità di verifica dell'apprendimento nelle schede degli insegnamenti.

²⁸ In particolare, su richiesta del Presidio di Qualità, in occasione della stesura della relazione annuale 2016, tutte le CPDS hanno provveduto ad eseguire una verifica piuttosto accurata dell'adeguatezza, chiarezza ed esaustività delle descrizioni delle modalità di accertamento della preparazione riportate nei programmi degli insegnamenti obbligatori afferenti ai diversi Corsi di Studio; da questo lavoro di analisi sono scaturite diverse segnalazioni e inviti a dettagliare meglio i contenuti inseriti, soprattutto con riferimento all'esplicitazione del collegamento dei metodi di valutazione adottati con i risultati di apprendimento attesi.

²⁹ 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).

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

Di seguito si richiamano, sinteticamente, le principali evidenze che emergono dai dati e dalle analisi riportate nelle precedenti sezioni del capitolo della relazione e che possono essere identificati come punti di forza o di relativa debolezza del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi. Al riguardo il Nucleo ritiene opportuno ribadire, ancora una volta, che l'intento primario di tale esercizio, oltre a quello di rispondere ad una specifica richiesta dell'ANVUR, è quello di dare risalto ad aspetti particolarmente favorevoli o che rappresentano buone prassi ovvero, in senso contrario, che richiedono adeguata attenzione da parte dei direttori dei CdS interessati, dei Dean delle Scuole e, più in generale, dei vertici accademici, ai quali si rinnova l'invito generale ad attivare o a reiterare, per le parti di rispettiva competenza, tutte le misure e gli interventi utili a favorire il miglioramento continuo dei processi e dei risultati realizzati in ambito formativo.

A. Procedure e modalità di rilevazione

I principali punti di forza sono:

- Il ricorso ad un efficiente sistema di raccolta online delle opinioni degli studenti e dei laureandi, che permette un monitoraggio accurato e capillare di ogni singola componente delle attività formative nonché dell'apporto reso da ciascun docente che vi prende parte. La recente modifica procedurale (introdotta nella principale rilevazione avente per oggetto la didattica impartita negli insegnamenti) che permette, attraverso la separazione dell'attività di compilazione dei questionari in due sessioni distinte (in aula e a distanza), una precisa identificazione degli studenti effettivamente frequentanti le singole attività formative oggetto di valutazione, oltre ad andare nella direzione auspicata dall'ANVUR rappresenta una misura migliorativa che, seppur a scapito di una leggera perdita in termini di numerosità delle risposte ottenute, elimina tutti i rischi di possibili effetti distorsivi sui risultati delle rilevazioni richiamati dal Nucleo in questa stessa sezione della relazione annuale 2017, assicurando un'attendibilità dei dati e degli indicatori ad essi associati di gran lunga superiore rispetto al passato. E' questo un aspetto fondamentale, che il Nucleo ritiene opportuno rimarcare, soprattutto se si tiene conto di tutti i processi che si attivano e di tutte le conseguenze anche rilevanti che scaturiscono, in base ai meccanismi attivati in Bocconi, a fronte delle valutazioni espresse da questa categoria di studenti (dalle decisioni assunte dal CERVD in merito alle situazioni individuali di criticità all'assegnazione dei premi monetari per l'eccellenza dimostrata nelle performance didattiche).
- L'azione accurata di supervisione e controllo che il Presidio di Qualità svolge delle tempistiche e delle modalità di svolgimento delle diverse rilevazioni, nonché di successivo trattamento ed elaborazione dei dati raccolti, che assicura che esse siano sempre sviluppate nel rispetto rigoroso dei criteri e delle regole stabilite e diano luogo a risultati corretti ed affidabili.

Punti di debolezza:

- Il Nucleo ritiene che non siano identificabili aspetti di debolezza con riferimento a quest'area.

B. Risultati delle rilevazioni

I principali punti di forza sono:

- La conferma della assoluta assenza di situazioni classificabili come criticità relativamente ai processi formativi e ai servizi di supporto offerti (a livello generale di Ateneo o di Scuola così come a livello più specifico di singoli corsi di studio).
- Il quadro complessivo ampiamente soddisfacente che emerge dalle varie rilevazioni prese in esame, con riferimento a tutti i cicli di studio, e la presenza, in diverse aree, di valutazioni in ulteriore miglioramento in ottica temporale. Nel dettaglio, gli aspetti sui quali si concentrano, per il secondo anno consecutivo, le opinioni più favorevoli degli studenti di tutti i cicli di studio e che, pertanto, possono essere considerati consolidati punti di forza comuni dell'offerta didattica dell'Ateneo, sono:
 1. l'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni;
 2. il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni;

3. la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni;
 4. lo standard elevato di preparazione e organizzazione delle attività didattiche;
 5. lo svolgimento degli insegnamenti in modo coerente con gli obiettivi definiti e comunicati attraverso il sito web;
 6. la coerenza delle prove d'esame rispetto a quanto comunicato durante le lezioni;
 7. il livello di integrazione esistente tra gli insegnamenti impartiti in un corso di studio;
 8. le opportunità di studio all'estero e/o di stage messe a disposizione degli studenti;
 9. il livello di preparazione acquisito al termine dei percorsi formativi.
- In aggiunta, si possono segnalare, quali fattori particolarmente positivi rilevati in specifici corsi o insiemi di corsi di studio:
1. la definizione chiara delle modalità di svolgimento degli esami (aspetto che registra un punteggio medio pari a 8,2/10 nell'ambito degli insegnamenti del CLMG);
 2. lo sviluppo al termine del percorso di studio della capacità di organizzazione delle attività (una competenza trasversale ritenuta acquisita da oltre il 95% dei laureandi dei corsi magistrali biennali);
 3. 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'89% dei laureandi dei percorsi magistrali biennali);
 4. l'esperienza di svolgimento della tesi di laurea, in termini di adeguata supervisione e assistenza ricevute nonché di strutture messe a disposizione dall'Ateneo per lo sviluppo del lavoro (aspetti apprezzati da oltre l'86% dei laureandi magistrali biennali e del CLMG).

Punti di debolezza:

- Si evidenziano, quali elementi meno favorevoli, i seguenti andamenti che costituiscono, in alcuni casi, una conferma di fenomeni già rilevati negli anni precedenti:
1. La riduzione (al 67% da oltre il 73% della rilevazione 2015-'16) della quota di laureandi del corso triennale CLEACC che dichiarano che ripeterebbero la medesima scelta di studi.
 2. Il persistere di una quota non elevata di laureandi CLEAM (67,5%, in leggero aumento rispetto al 64% della coorte precedente) che rifarebbero lo stesso percorso triennale.
 3. La conferma della presenza di una consistente quota di laureandi del corso magistrale in Management che, se potessero tornare indietro, opterebbero per un altro percorso, in Bocconi o altrove (45%, sullo stesso livello della coorte 2015-'16).
 4. La permanenza di una non diffusa convinzione dei laureandi triennali che i percorsi frequentati favoriscano lo sviluppo di abilità comunicative orali (sebbene, rispetto alla precedente rilevazione, si sia ridotta dal 44% al 37% la quota complessiva di risposte "decisamente no" e "più no che sì" alla relativa domanda).
 5. Il lieve incremento (dal 16% al 18,5%) della quota di laureandi del CLMG che ritiene che il percorso di studio non contribuisca allo sviluppo della capacità di comunicazione in forma scritta.
 6. La presenza di valutazioni insoddisfacenti assegnate, complessivamente, dai laureandi di tutti i cicli di studio al funzionamento della rete internet all'interno di alcune residenze universitarie e, in particolare, delle strutture "Arcobaleno" e "Dubini" (per le quali tale aspetto registra punteggi medi di valutazione rientranti in area di criticità - rispettivamente, 4,78 e 4,98 su 10).

Come si può facilmente riconoscere, tutti i punti sopra indicati fanno riferimento alle opinioni espresse dai laureandi al termine dei loro percorsi formativi.

Per quanto riguarda il primo aspetto, l'andamento in calo delle impressioni maturate nei confronti del programma CLEACC rappresenta una novità rispetto al passato e potrebbe trattarsi anche di un fenomeno episodico (comunque da monitorare con attenzione da parte del Direttore e del Gruppo di AQ del CdS). Gli altri due dati di parziale insoddisfazione che riguardano il triennio CLEAM e il biennio Management forniscono, invece, l'ennesima conferma della presenza di una quota più o meno consistente (che ormai può essere considerata strutturale) di laureandi che si mostrano "pentiti" della

scelta di studi compiuta³⁰. A tal proposito, nella precedente relazione annuale il Nucleo aveva suggerito alle direzioni dei due programmi di approfondire ulteriormente presso le rispettive popolazioni studentesche le possibili motivazioni che determinano una simile diffusa percezione. Si rileva con soddisfazione come i Direttori e i Gruppi di AQ di questi CdS abbiano colto l'invito e provveduto ad effettuare alcuni approfondimenti e analisi integrative, da cui sono state ricavate interessanti evidenze e considerazioni che si riepilogano di seguito:

- Per quel che concerne il CLEAM, il gruppo di AQ del CdS ha predisposto e condotto un sondaggio interno, che ha coinvolto la totalità degli studenti iscritti al 3° anno di corso (con un tasso di partecipazione pari a circa il 30%), 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)³¹.
- Per quanto riguarda il percorso in Management, la questione dell'insoddisfazione di una quota rilevante di laureati è stata sottoposta all'attenzione dei rappresentanti degli studenti durante alcuni degli incontri periodici che la direzione del CdS tiene con essi; dalle osservazioni raccolte è stato possibile rilevare l'esistenza 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 (e che, dunque, hanno espresso una preferenza presumibilmente più marcata), i quali apprezzano i vari elementi di novità che il percorso offre in termini di contenuti, di metodo, di ambiente. Tali apporti informativi, per quanto empiricamente raccolti, hanno indotto la direzione del CdS a pianificare due tipi di azioni volte ad attenuare il problema di disallineamento che sembrerebbe emergere tra le intenzioni recondite e le decisioni effettivamente prese da una parte degli studenti: i) un rafforzamento degli interventi 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).

Con riferimento al tema del non adeguato sviluppo riscontrato da una parte dei laureandi triennali delle abilità comunicative orali, si tratta di un fenomeno già noto e a fronte del quale sono stati attuati diversi interventi nel corso degli anni recenti³², che sembrerebbero cominciare a sortire qualche effetto positivo (se si guarda alla riduzione dell'incidenza degli studenti che non percepiscono un miglioramento di questa *soft skill*) ma che difficilmente potranno essere ulteriormente integrati o intensificati, soprattutto se tiene conto della numerosità della maggior parte delle classi studentesche che caratterizzano i percorsi

³⁰ E' opportuno sempre sottolineare il fatto che, nell'ambito del portafoglio di corsi di I e II livello offerti dall'Ateneo, CLEAM e Management sono quelli più ampi in termini di "capienza" di studenti iscritti; ciò porta a far sì che essi tendano a scontare, in misura maggiore di quanto non avvenga per altri corsi, il possibile "effetto delusione" collegato ad una scelta effettuata in subordine (rispetto ad altre preferenze), dopo aver appurato l'impossibilità di iscriversi al programma indicato come prima (o seconda) scelta per avvenuta saturazione dei posti disponibili da parte degli studenti posizionatisi più in alto nella graduatoria di selezione finale.

³¹ Tale evidenza conferma in effetti, rafforzandolo, il dato rilevato dall'edizione 2016-'17 dell'indagine sui laureandi (cfr. Allegato 4, pag.12) in base al quale oltre l'80% degli studenti del CLEAM che dichiarano che si iscriverebbero ad un altro CdS offerto dalla Bocconi segnalano programmi impartiti in inglese, con una netta preponderanza (54%) proprio per il BIEM.

³² Dalle modifiche apportate alle modalità didattiche di alcuni insegnamenti, volte all'inserimento di attività di presentazione ed esposizione in aula, alla decisione di introdurre nei piani di studio di tutti i corsi triennali che compongono la c.d. "base comune" (CLEAM, CLEF, BIEM, BIEF) un seminario obbligatorio sul "*critical thinking*", che prevede lo svolgimento di attività interattive (discussione di un caso, test ed esperimenti) finalizzate a stimolare non solo il ragionamento ma anche le abilità espressive e dialettiche.

triennali (che non agevolano l'applicazione di strumenti didattici volti a stimolare le abilità comunicative come le presentazioni o le discussioni in pubblico).

Sempre sul fronte delle soft skills, la percezione dello scarso contributo che il percorso in Giurisprudenza fornisce al miglioramento delle capacità di comunicazione in forma scritta ha cominciato ad acquisire maggiore rilevanza con l'ultima rilevazione svolta e, sebbene costituisca una sensazione ancora circoscritta ad una porzione piuttosto ridotta di laureandi, il Nucleo invita il Dean della Scuola e il direttore del CdS a cogliere tempestivamente questo segnale valutando le possibili iniziative da porre in essere per offrire più opportunità di sviluppo e applicazione della capacità di scrittura (in ambito tecnico-giuridico), che indubbiamente costituisce un'importante competenza trasversale per tutte le professioni alle quali il corso prepara.

In merito, infine, alla questione infrastrutturale riguardante la percezione di un malfunzionamento della rete internet riscontrabile, con maggiore o minore intensità, in buona parte delle residenze universitarie, il Nucleo invita il Consigliere Delegato ad effettuare gli opportuni approfondimenti per accertare l'effettiva consistenza di questo fenomeno e valutare se sia opportuno adottare corrispondenti misure di adeguamento.

C. Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

Punti di forza:

- In sintesi, l'aspetto che determina la forza del processo di follow-up degli esiti delle rilevazioni è una gestione attenta e responsabile, a tutti i livelli di competenza previsti, delle attività di analisi delle evidenze emergenti e di loro presa in carico al fine di valutare la necessità (o l'opportunità) di azioni migliorative aventi ad oggetto la didattica e/o gli aspetti organizzativi ad essa collegati.
- Un altro elemento che gioca senz'altro a favore dell'efficacia del processo di utilizzo dei risultati è la prontezza con cui essi vengono esaminati e approfonditi dai rispettivi attori interessati, anche grazie all'azione di stimolo svolta dal Presidio di Qualità, che permette generalmente di sviluppare interventi tempestivi che evitano l'aggravarsi delle problematiche identificate e che risultano il più delle volte appropriati e coerenti rispetto ad esse.

Punti di debolezza:

- Alla luce di quanto dettagliatamente illustrato nel precedente par. 5.4.2, il Nucleo ritiene che non vi siano elementi di debolezza ascrivibili a tale ambito. Quale aspetto di possibile miglioramento relativamente al processo di monitoraggio, condotto dal Presidio di Qualità, dell'insieme delle iniziative definite dai diversi attori che agiscono nella sfera delle attività formative a valle degli esiti delle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureati o come risposta a specifiche segnalazioni o proposte delle CPDS, il Nucleo suggerisce la costruzione e l'alimentazione di una sorta di "mappa" integrata di tutte le azioni intraprese, distinguendole per categoria, tipo di input, organo/soggetto responsabile, etc., che consenta di tenerne sotto controllo i diversi sviluppi nonché l'efficacia dei risultati ottenuti. Questo semplice ma funzionale strumento gestionale può anche servire per verificare in modo organico l'effettiva presa in carico e il recepimento delle indicazioni e dei rilievi periodicamente formulati dalle varie CPDS oltre che per agevolare l'attività di aggiornamento e rendicontazione agli organi di governo accademici e allo stesso Nucleo di Valutazione degli interventi sviluppati nell'ambito del sistema di AQ.