

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Anno 2019

I PARTE:

Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi
(periodo 2018-'19/2017-'18)

Milano – Maggio 2020

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. 4
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. 11
5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni	pag. 13
5.4 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni	pag. 14
5.4.1. Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte	pag. 14
5.4.2. Processo di presa in carico dei risultati	pag. 16
5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzi	pag. 17

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/FIN:	<i>Economia e Management delle Istituzioni e dei Mercati finanziari/Finanza</i>
CLELI:	<i>Economia e Legislazione per l'Impresa</i>
ACME:	<i>Economics and Management in Arts, Culture, Media and Entertainment</i>
ESS:	<i>Economic and Social Sciences</i>
EMIT:	<i>Economics and Management of Innovation and Technology</i>
DSBA:	<i>Data Science and Business Analytics</i>
PPA:	<i>Politics and Policy Analysis</i>

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 delle attività formative offerte dall'Università.

Più in particolare, mentre le rilevazioni delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti hanno la finalità di verificare l'apprezzamento dell'azione formativa svolta dai singoli docenti e la qualità dell'apporto da essi fornito allo sviluppo dell'attività didattica, il sondaggio svolto al termine del Corso di Studio frequentato 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 programmi 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, utilizzate per alimentare i processi di miglioramento 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 (CdS) è gestita da anni con una procedura informatizzata che prevede la compilazione *on line* di questionari elettronici, messi a disposizione in un'apposita area web riservata. Nello specifico, le rilevazioni si estendono su due ambiti e due momenti distinti, come di seguito descritto:

1. Singoli insegnamenti impartiti.

L'indagine viene condotta al termine di ciascun semestre accademico (a partire dalla terzultima settimana di lezioni – ben oltre la soglia minima dei 2/3 dello svolgimento delle attività didattiche stabilita dall'ANVUR). Dall'a.a. 2017-'18 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" ($\geq 50\%$ delle lezioni) sia nella modalità "non frequentante" ($<50\%$), sulla base dell'autodichiarazione fornita¹; l'accesso all'area web in cui sono disponibili i questionari può avvenire sia tramite l'agenda elettronica dello studente² sia attraverso un apposito link comunicato in aula dal docente;
- a distanza, accedendo esclusivamente tramite l'agenda dello studente *yoU@B* con PC, Tablet o smartphone; in questa sessione la compilazione dei questionari può avvenire solo nella modalità "non frequentante".

In entrambe le sessioni la compilazione dei questionari da parte degli studenti non è mai obbligatoria (gli studenti hanno la possibilità di decidere se compilare o meno un singolo questionario e, all'interno di questo, se rispondere a tutti gli item previsti o solo ad una parte di essi). A questo riguardo, il Presidio di Qualità, supportato dai vertici dell'Università, non ha ritenuto opportuno seguire la prassi, diffusa presso molti atenei italiani, di collegare la partecipazione a questa *survey* alla procedura di

¹ Nell'Allegato 1 al presente rapporto 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 dall'ANVUR – All. IX al documento AVA del 28.01.2013).

² L'Agenda dello studente (nota con la sigla "*yoU@B*") è un servizio online offerto a tutti gli studenti iscritti ad un CdS in Bocconi mediante il quale, all'interno di un'area riservata del sito web di Ateneo, è possibile gestire una serie di attività ed eventi collegati alla propria carriera universitaria (dalla consultazione degli orari delle lezioni alla prenotazione degli esami e della sessione di laurea) oltre che ricevere tutte le comunicazioni rilevanti da parte dei diversi uffici amministrativi.

iscrizione all'appello d'esame³, per due ordini di ragioni: (i) l'inevitabile ritardo che si produrrebbe nel completamento delle rilevazioni (che non sarebbe compatibile con le tempistiche abitualmente previste per la trasmissione dei relativi esiti ai soggetti interessati), (ii) l'idea che sia preferibile adottare un sistema non coercitivo, basato su una preventiva opera di sensibilizzazione degli studenti e sulla libera partecipazione al processo di formulazione e raccolta delle loro opinioni.

2. Andamento di un anno di corso.

Questa rilevazione, svolta al termine di ogni anno accademico (con avvio collocato generalmente nel mese di luglio), prevede la compilazione *on line* di un sintetico questionario (che ingloba, integrandola con altri item specifici, la parte A della scheda n.2 suggerita dall'ANVUR sempre nell'ambito degli Allegati al documento AVA 2013) con cui si intendono raccogliere 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. In questo caso si tratta di una *survey* interamente erogata a distanza e resa disponibile nella medesima area web riservata prevista per le rilevazioni di cui al pt.1.

Con riguardo alla rilevazione delle opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria svolta, fin dalla sua introduzione l'Ateneo sviluppa e gestisce in autonomia un'indagine ad hoc, strutturata in modo da coinvolgere la totalità degli studenti in procinto di laurearsi (con riferimento sia ai percorsi triennali sia a quelli magistrali) attraverso la somministrazione di un articolato questionario⁴ in corrispondenza di ogni sessione di laurea⁵. La procedura utilizzata per la compilazione delle schede è la stessa prevista per la rilevazione dell'andamento di un anno di corso (ved. pt.2 precedente), mentre caratteristiche peculiari di questa *survey* sono:

- l'assenza di anonimato del rispondente (sebbene i dati personali 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 laurea⁶, 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

Relativamente alla rilevazione delle opinioni degli studenti sui singoli insegnamenti, che riscontra come sempre la copertura totalitaria dell'insieme delle attività didattiche erogate nel corso dell'anno accademico in tutti i CdS, nell'edizione in esame prosegue il calo del tasso complessivo di partecipazione (già rilevato, in modo consistente, nell'a.a. 2017-'18), che si attesta al di sotto del 60% rispetto al 74% del 2016-'17. I dati dei rispondenti articolati tra "frequentanti" e "non frequentanti" (richiamati nella Tab.1 che segue) mostrano con evidenza che tale tendenza riguarda la prima categoria di studenti (mentre la *redemption* di coloro che si dichiarano "non frequentanti" si mantiene, nel triennio considerato, sostanzialmente stabile intorno al 12%). Come già accennato nella relazione dello scorso anno, in questo ambito la riduzione della partecipazione è in gran parte da attribuire alle modifiche apportate, dall'a.a. 2017-'18, nella procedura di somministrazione dei questionari e, in particolare, al ritorno della compilazione in aula - in un unico momento prestabilito - a fronte di una compilazione da remoto nell'arco di un ampio intervallo temporale, che ha creato una forte discontinuità rispetto al passato. L'ulteriore, per quanto più contenuta, flessione rilevata nell'a.a. 2018-'19 e il riscontro di andamenti analoghi in altre rilevazioni (come si dirà più avanti) segnala tuttavia l'agire di altre cause, che possono essere ricondotte alla presenza di un certa stanchezza (o assuefazione) tra gli studenti, ai

³ Una soluzione che, avendo introdotto la sessione di rilevazione in aula, risulterebbe in ogni caso concretamente applicabile soltanto nella fase successiva di compilazione a distanza riservata agli studenti "non frequentanti".

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

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

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

quali si chiede di compilare numerosi questionari di vario tipo lungo tutto l'arco della carriera universitaria, o all'eventuale diffusione di un senso di indifferenza nei confronti di questi momenti di raccolta delle loro opinioni. Al riguardo, il Presidio di Qualità ha reso noto, nella sua relazione annuale 2019, di aver posto sotto stretta attenzione questo fenomeno e di aver avviato, con riferimento alla rilevazione del I semestre dell'a.a. 2019-'20, una prima azione volta a fronteggiarlo⁷, in attesa di misure più ampie e sistematiche che comprendano anche una semplificazione dell'intero sistema di indagini in uso (in termini di articolazione delle rilevazioni ma anche di strutturazione dei contenuti dei questionari adottati), che saranno prese in considerazione non appena sarà giunto a compimento il processo di revisione avviato dall'ANVUR con l'emanazione delle attese nuove linee guida in materia.

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 ⁸)
2018-'19	551	551	100%	Frequentanti (≥ 50%)	49.063	48,0%
				Non Frequentanti	11.895	11,6%
				Totale	60.958	59,6%
2017-'18	522	522	100%	Frequentanti (≥ 50%)	51.030	52,3%
				Non Frequentanti	11.674	12,0%
				Totale	62.704	64,2%
2016-'17	491	491	100%	Frequentanti (≥ 50%)	59.221	62,5%
				Non Frequentanti	11.099	11,8%
				Totale	70.320	74,2%

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
2018-'19	Frequentanti	3.283	7.196	45,6%	2.190	3.767	58,1%	587	1.329	44,2%	49,3%
	Non Frequentanti	412		5,7%	529		14,0%	152		11,4%	8,9%
	Totale	3.695		51,3%	2.719		72,2%	739		55,6%	58,2%
2017-'18	Frequentanti	4.357	7.147	61,0%	2.488	3.896	63,9%	706	1.378	51,2%	60,8%
	Non Frequentanti	521		7,3%	474		12,2%	168		12,2%	9,4%
	Totale	4.878		68,3%	2.962		76,0%	874		63,4%	70,2%
2016-'17	Frequentanti	4.402	6.934	63,5%	2.300	3.899	59,0%	701	1.378	50,9%	60,6%
	Non Frequentanti	560		8,1%	676		17,3%	215		15,6%	11,9%
	Totale	4.962		71,6%	2.976		76,3%	916		66,5%	72,5%

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
2017-'18	2.050	2.245	91,3%	1.938	2.007	96,6%	262	268	97,8%	94,0%
2016-'17	2.022	2.183	92,6%	1.870	1.925	97,1%	236	239	98,7%	95,0%
2015-'16	2.149	2.317	92,7%	1.876	1.943	96,6%	296	302	98,0%	94,7%

⁷ Consistita nel chiedere il diretto coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti come portavoce di un'attività di informazione più capillare nei confronti dei loro colleghi circa l'utilità e l'importanza di compilare i questionari ai fini dell'identificazione di possibili aree di miglioramento nell'organizzazione e nell'erogazione dell'attività didattica a beneficio proprio e delle future coorti di studenti.

⁸ Calcolati come sommatoria del numero di studenti iscritti a ciascun insegnamento impartito (e sottoposto a valutazione).

Per quanto riguarda la survey condotta al termine dell'anno accademico, l'edizione 2018-'19 ha registrato un numero di rispondenti pari al 58% degli studenti iscritti in corso a tutti i programmi formativi, un tasso in netta contrazione rispetto all'anno precedente (in cui era stato pari al 70%). Dall'esame dei dati analitici riportati nella Tab. 2 si nota come il calo della partecipazione sia particolarmente marcato (17 punti percentuali) tra gli studenti dei percorsi triennali e risulta elevato anche nell'ambito del corso magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza (dove scende dal 63% al 55,6%), mentre esso assume dimensioni più ridotte con riferimento ai percorsi magistrali biennali (dal 76% al 72%), facendo presupporre la presenza di un disinteresse più accentuato nei confronti di questo tipo di rilevazione da parte degli studenti dei primi anni universitari.

In merito, infine, alla raccolta delle opinioni dei laureandi, la rilevazione dell'a.a. 2017-2018 ha dato luogo a un tasso medio complessivo di rispondenti pari al 94% degli iscritti alle varie sessioni di laurea (cfr. Tab.3), in linea con i valori che tradizionalmente contraddistinguono questo tipo di indagine, che a differenza delle altre è formalmente obbligatoria.

5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi

Nelle pagine che seguono si provvede, come di consueto, ad esaminare sinteticamente i risultati complessivi relativi a ciascuna delle tre rilevazioni sopra richiamate⁹ e a commentare le principali evidenze che emergono ai vari livelli di aggregazione considerati, quali: Ateneo, Scuola e Corso di studio (per questi ultimi due ambiti saranno rimarcati solo gli aspetti distintivi e i trend più rilevanti). Si fa presente anche che, in assenza di valori o tendenze significativi riguardanti le 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 degli studenti frequentanti, mentre per l'indagine avente per oggetto l'andamento di un anno di corso sono prese in considerazione in modo aggregato le opinioni formulate da entrambe le categorie di studenti¹⁰.

5.3.2.1 Opinioni sugli insegnamenti impartiti

Risultati complessivi di Ateneo

A livello aggregato di Ateneo si osserva come le opinioni espresse sugli insegnamenti impartiti nei vari CdS si mantengano ovunque ampiamente positive, con valori medi sempre compresi nel range 7-9 su una scala da 1 a 10 (cfr. grafico in Figura 1). Tra gli aspetti trasversalmente più apprezzati, e con giudizi in linea con quelli dell'anno accademico precedente, si segnalano ancora una volta il *rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (item n. 1 - media globale pari a 8,82) e la *reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (item n. 8 - media uguale a 8,58), mentre i livelli di soddisfazione meno elevati continuano a riscontrarsi con riferimento all'attività svolta dai *teaching assistant*¹¹, per quanto essi si mostrino in miglioramento in termini temporali (7,19 - rispetto a 7,04 del 2017-'18 - è il punteggio medio complessivo relativo all'utilità percepita del loro intervento ai fini dell'apprendimento degli argomenti trattati - item n. 13; 7,50 - rispetto a 7,37 - quello riguardante il livello di preparazione e di disponibilità dimostrato - item n. 14).

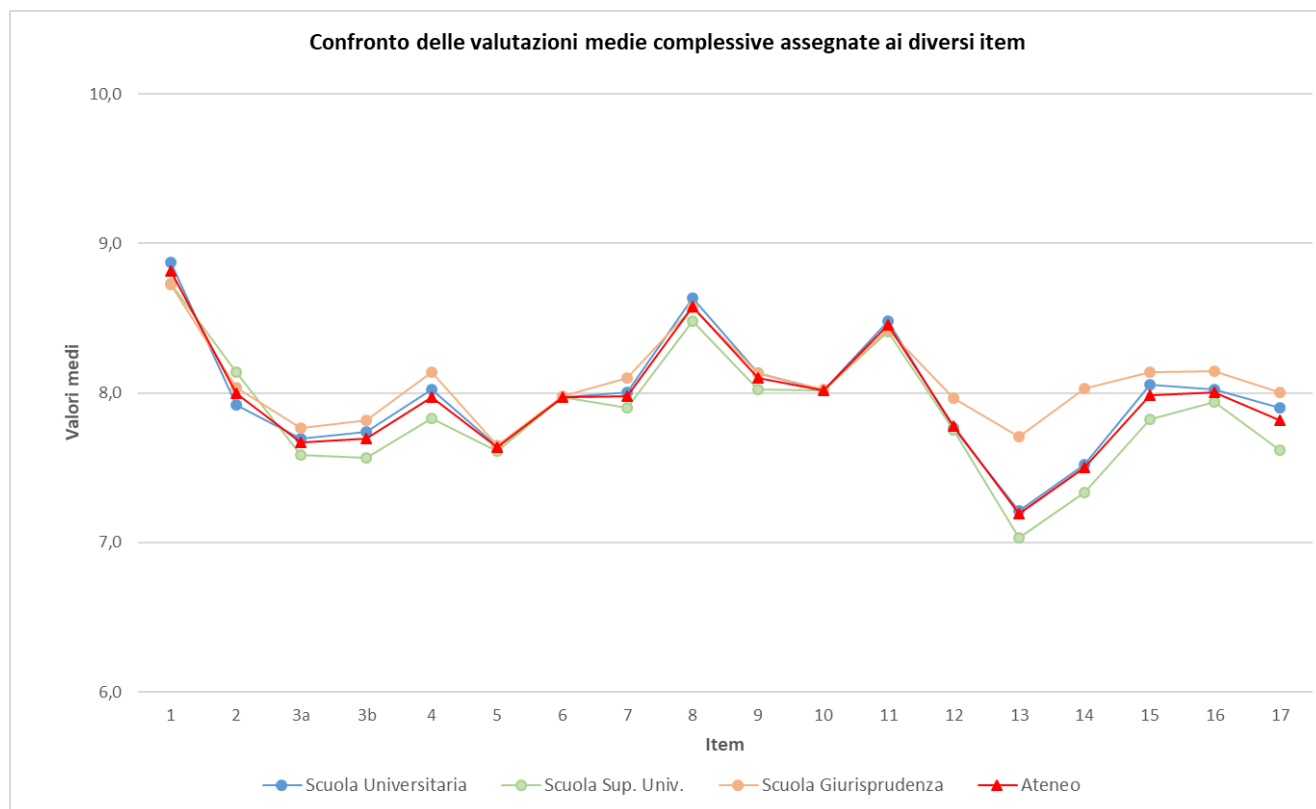
Da ultimo, le valutazioni assegnate ai tre item di sintesi del questionario (qualità della didattica impartita, interesse per i temi trattati e soddisfazione complessiva di come sono stati svolti gli insegnamenti) restano sostanzialmente stabili (su valori prossimi a 8 per gli insegnamenti offerti nell'ambito della Scuola Universitaria e di Giurisprudenza e su livelli solo leggermente più bassi per quelli della Scuola Superiore Universitaria).

⁹ I dati statistici di dettaglio delle valutazioni facenti capo alle tre indagini sono riportati negli Allegati n.3 e 4 alla relazione.

¹⁰ I dati delle valutazioni espresse 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/sondaggistudenti → Corsi di Studio (I e II livello)).

¹¹ 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).

Fig. 1: valutazione degli insegnamenti - a.a.2018-'19: esiti complessivi per Ateneo e Scuole



Decodifica degli item del questionario di valutazione degli insegnamenti

- 1: Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono stati rispettati.
- 2: Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati nel corso e previsti dal programma d'esame.
- 3a: Il materiale didattico (indicato e disponibile) è chiaro.
- 3b: Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia.
- 4: Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro.
- 5: Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti ad esso assegnati.
- 6: Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina.
- 7: Il docente espone gli argomenti in modo chiaro.
- 8: Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni.
- 9: Le attività didattiche svolte dal docente sono ben organizzate.
- 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.

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

Se si considerano i risultati disaggregati per le tre Scuole di riferimento, anche questa edizione della *survey* mostra che, pur in presenza di andamenti molto simili, per quasi tutti gli aspetti esaminati le opinioni relativamente più favorevoli sono quelle espresse dagli studenti del percorso magistrale in Giurisprudenza (CLMG, unico corso di studio afferente alla Scuola di Giurisprudenza), mentre le impressioni degli studenti iscritti alla Scuola Superiore Universitaria, per quanto sempre largamente positive, danno luogo a punteggi medi leggermente inferiori rispetto alla media di Ateneo per la gran parte degli item considerati.

L'analisi dei risultati articolati per corso di laurea evidenzia che, con riferimento alla Scuola Universitaria, le valutazioni medie quasi sempre più elevate sono quelle assegnate agli insegnamenti che fanno capo al CLEAM (fenomeno che si ripete dall'a.a. 2016-'17) e, al contrario, è BEMACS il percorso in cui, per il terzo anno accademico consecutivo, si concentrano le opinioni in media relativamente meno positive rispetto a tutti gli altri CdS triennali (per maggiori dettagli si invita a consultare l'Allegato 3, pagg. 14-26). Per nessun corso di laurea si riscontrano, in ogni caso, punteggi medi di valutazione riferiti ai singoli item del questionario inferiori a 6,7/10.

Per quanto riguarda i programmi afferenti alla Scuola Superiore Universitaria, quelli che confermano anche nell'edizione in esame (come nei due anni accademici precedenti) performance quasi sempre più elevate rispetto a quelle complessive di Scuola sono CLEFIN e MM, mentre all'opposto si collocano gli insegnamenti impartiti nell'ambito del CdS ACME, le cui valutazioni risultano mediamente inferiori a quelle dell'insieme dei percorsi magistrali biennali e anche in leggera diminuzione in termini temporali (per maggiori dettagli cfr. Allegato 3, pagg. 29-39). I punteggi medi riferiti ai singoli item del questionario non risultano, in ogni caso, mai inferiori a 6,4/10 per nessuno dei CdS afferenti alla Scuola Graduate.

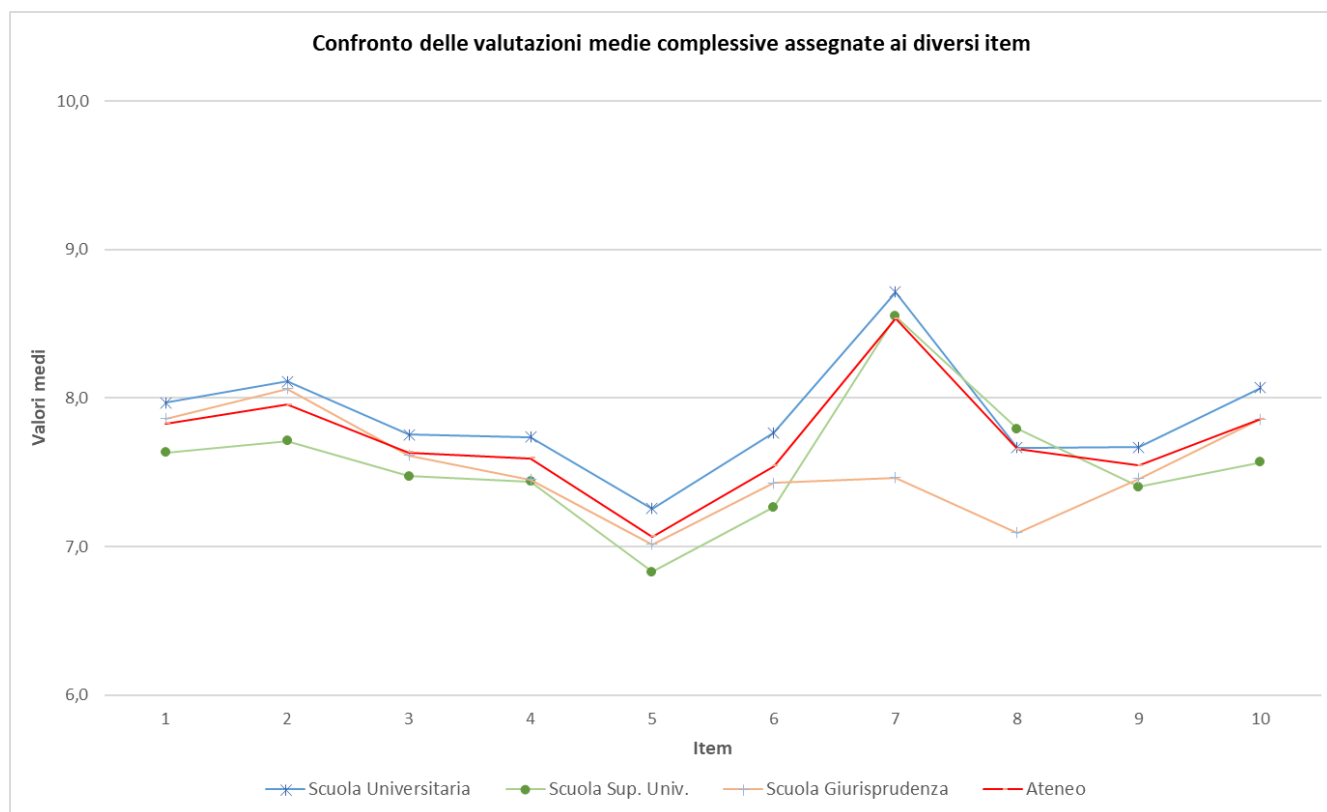
In merito al corso magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza offerto dall'omonima Scuola, si nota infine un ulteriore miglioramento delle opinioni espresse sulla coerenza percepita dello svolgimento degli insegnamenti rispetto a quanto dichiarato sul sito web (con un punteggio medio che passa da 8,28 dell'a.a. 2017-'18 a 8,43 del 2018-'19) mentre, a differenza di quanto rilevato per tutti gli altri CdS, l'aspetto che riceve le valutazioni relativamente meno positive riguarda la proporzionalità tra carico di studi previsto e crediti assegnati agli insegnamenti (media pari a 7,65 – valore stabile rispetto alla passata edizione). Con riferimento ai tre item di valutazione di sintesi si registra, poi, un trend temporale di ulteriore lieve aumento dei punteggi medi (per maggiori dettagli cfr. Allegato 3, pag. 45).

5.3.2.2 Opinioni sull'andamento di un anno di corso

Risultati complessivi di Ateneo

L'edizione 2018-'19 dell'indagine di fine anno di corso evidenzia la permanenza di opinioni largamente positive nel loro insieme, che danno luogo a punteggi medi di valutazione relativi alla totalità dei CdS offerti dall'Ateneo sempre superiori a 7 (su scala 1-10 - cfr. Fig.2). A conferma di quanto riscontrato nella precedente rilevazione, le impressioni più favorevoli si riferiscono all'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni (item n. 7, media globale di Ateneo pari a 8,53 rispetto a 8,44 del 2017-'18), all'utilità e alla coerenza delle discipline studiate rispetto agli obiettivi del corso (item n. 2, media pari a 7,96 - valore invariato rispetto alla precedente edizione) e ai contenuti degli insegnamenti impartiti nell'anno considerato (item n. 10, media 7,86 rispetto a 7,95 del 2017-'18).

Fig. 2: valutazione di un anno di corso - a.a.2018-'19: 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).

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

Dal confronto tra le tre Scuole si osserva come, per quasi tutti gli item considerati, siano gli studenti dei corsi di laurea triennale ad esprimere le opinioni leggermente più favorevoli mentre si conferma la tendenza degli studenti del CLMG a manifestare una soddisfazione meno marcata, 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); un altro elemento di differenziazione, che contraddistingue gli studenti dei percorsi magistrali biennali, riguarda le percezioni meno positive sul carico di studi complessivo degli insegnamenti previsti (item n.5, valore medio pari a 6,83 rispetto a punteggi superiori a 7 riscontrabili nell'ambito delle altre due Scuole).

L'analisi dei dati distinti per programma formativo delinea, per i CdS della Scuola Universitaria, un quadro piuttosto omogeneo e stabile nel tempo: gli unici programmi che mostrano, per la maggior parte degli item, un trend temporale di miglioramento delle valutazioni medie rispetto a quelle globali di Scuola sono il CLEF e il CLEAM, mentre, nelle ultime tre edizioni, CLES e CLEACC sono i percorsi che evidenziano punteggi medi sempre relativamente inferiori per quasi tutti gli aspetti considerati (per i dettagli si rimanda ai quadri riepilogativi riportati nell'Allegato 3, pagg. 51-60).

Nell'ambito della Scuola Superiore Universitaria l'esame delle risposte disaggregate per singolo CdS fa emergere, come di consueto, un quadro abbastanza diversificato dal quale si evince, in particolare, come sia CLELI il percorso che può vantare valutazioni medie sempre più elevate rispetto a quelle complessive di Scuola e in miglioramento rispetto alle due passate edizioni, mentre sul fronte opposto ESS e CLEFIN ricevono opinioni quasi sempre meno soddisfacenti e anche in calo nel corso degli ultimi tre anni accademici (per i dettagli si rimanda all'Allegato 3, pagg. 64-73).

Con riferimento al CLMG, le valutazioni assegnate al termine dell'anno accademico si confermano molto buone anche se, per quasi tutti gli item che compongono il questionario, risultano in lieve diminuzione rispetto a quelle registrate nella precedente edizione.

5.3.2.3 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria

Premessa

Con riguardo alle opinioni espresse dai laureandi, seguendo l'approccio adottato da alcuni anni, le analisi svolte dal Nucleo sono articolate in due sezioni distinte:

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

A. Soddisfazione per i percorsi frequentati

Risultati complessivi di Ateneo

Gli esiti delle rilevazioni relative all'esperienza universitaria si confermano nel complesso largamente positivi, sebbene mostrino una leggera riduzione delle impressioni favorevoli maturate dai laureandi rispetto a quelle della coorte precedente per quanto riguarda sia i percorsi della Scuola Undergraduate che quelli della Scuola Graduate.

Gli aspetti che, nell'insieme, gli studenti in procinto di laurearsi mostrano di apprezzare maggiormente sono: *il grado d'integrazione riscontrato tra gli insegnamenti previsti nel piano degli studi* (soprattutto nell'ambito dei percorsi triennali e del CLMG – in quest'ultimo caso si osserva un incremento delle risposte positive dall'83% del 2016-'17 all'88% dell'edizione in esame) e *l'adeguatezza del carico di studi* degli insegnamenti rispetto alla durata del percorso (solo per gli studenti del CLMG la percentuale di valutazioni positive si assesta su un valore di poco inferiore all'80%). Sostanzialmente stabili nel tempo si mantengono le opinioni sul contributo fornito dai CdS allo sviluppo delle principali competenze trasversali che si prevede di far acquisire agli studenti (con l'unica eccezione del CLMG, dove si evidenzia un trend di leggero miglioramento delle valutazioni assegnate); tra esse si confermano, quali abilità o *soft-skills* riconosciute come possedute da una quota minore di laureandi, quelle di *comunicazione orale* (rispettivamente, il 64,5% degli studenti triennali e il 67% di quelli biennali dichiarano di averle effettivamente sviluppate nel corso gli studi - cfr. Allegato 4, pag.5 e pag. 18) e, per i laureandi del CLMG, di *comunicazione in forma scritta* (con il 39% di risposte "decisamente sì", comunque in aumento rispetto al 33% della precedente rilevazione - cfr. Allegato 4, pag. 35).

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

Per i corsi di laurea triennale si osserva una leggera diminuzione (cfr. Tab.4) della quota complessiva di laureandi soddisfatti¹² per la *preparazione conseguita*, anche se essa si mantiene su un livello molto elevato, in linea con il trend degli ultimi anni; guardando ai singoli CdS, sono solo due i percorsi – CLEAM e CLES/BESS – che registrano un miglioramento progressivo delle percentuali di opinioni positive rispetto alle due indagini precedenti. Avendo riguardo alla *soddisfazione complessiva* per i percorsi svolti si osserva, a livello

¹² 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.

generale, una sostanziale stabilità nel tempo (intorno al 94%) delle percentuali di risposte favorevoli mentre si mostra in lieve calo (rispetto ai valori del 2017 e del 2016) la quota complessiva di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi. Tra i singoli programmi, quale novità rispetto agli esiti delle precedenti rilevazioni, è il CLEF quello in cui si concentra la quota maggiore di laureandi che, se potessero tornare indietro, farebbero una scelta diversa (oltre il 35%), seguito dal CLEACC (con il 34% rispetto al 31% del 2017) e dal CLEAM (con il 33% rispetto al 32% della coorte precedente - cfr. Allegato 4, pag. 12).

Anche con riferimento ai percorsi magistrali offerti dalla Scuola Graduate si rileva un lieve calo della percentuale complessiva di studenti soddisfatti per la *preparazione acquisita* rispetto ai valori delle ultime due edizioni, che si attesta a poco meno del 91% (cfr. Tab.5), e tra i singoli programmi, sono CLEFIN, ACME ed EMIT quelli che registrano le riduzioni più marcate dei livelli di apprezzamento rispetto a quelli espressi dalla precedente coorte di laureandi (cfr. Allegato 4, pag. 17). Analogo andamento si riscontra guardando alla *soddisfazione complessiva* per i percorsi frequentati (cfr. Tab.5) mentre aumenta, seppur di poco, la quota di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi (poco più del 69% a livello complessivo rispetto al 67,8% del 2016-'17) e parallelamente si riduce la quota dei rispondenti che opterebbero per un altro percorso offerto dall'Università (16,8% vs. 20% del 2016-'17 - cfr. Allegato 4, pag. 28). Avendo riguardo ai singoli CdS, se si esclude il Double Degree "IM-Fudan" (a cui fa riferimento un numero piuttosto esiguo di laureandi, comunque ampiamente soddisfatti della scelta compiuta) è MM il percorso magistrale che registra, ancora una volta, la percentuale più elevata di laureandi che se potessero tornare indietro ripeterebbero lo stesso percorso (82,5%, in evidente miglioramento rispetto al 71% del 2015-'16); all'estremo opposto si collocano i CdS Management e ACME, anche se il trend temporale evidenzia nei due casi una situazione molto differente (per il primo la quota di laureandi che si iscriverebbe nuovamente allo stesso percorso aumenta dal 53% del 2015-'16 al 56% dell'attuale edizione, mentre per il secondo essa cala in modo consistente – da oltre il 68% della coorte 2016-'17 al 55,6%).

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

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata*
2018	96,8%	94,2%	68,6%
2017	97,8%	94,7%	70,4%
2016	96,3%	93,8%	70,0%

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

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
2017-'18	90,8%	90,3%	69,3%
2016-'17	91,7%	90,9%	67,8%
2015-'16	93,2%	92,4%	70,0%

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
2017-'18	95,8%	95,0%	75,2%
2016-'17	94,5%	94,0%	74,8%
2015-'16	95,3%	95,6%	73,8%

Riguardo al CLMG, le opinioni formulate dai laureandi evidenziano la permanenza di un elevato apprezzamento per la *preparazione complessivamente acquisita* e, più in generale, per il *percorso formativo svolto* (con percentuali di valutazioni positive che oscillano intorno al 95% - cfr. Tab.6) a fronte di una stabilità al 75% della quota di coloro che, se potessero tornare indietro, si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi.

B. Soddisfazione sulle infrastrutture e i principali servizi offerti

I laureandi della coorte 2017-'18 di tutti i CdS esprimono, come di consueto, valutazioni in media molto positive sulle dotazioni e le infrastrutture che l'Ateneo mette a disposizione della didattica. Dai dati riepilogati nel grafico della Fig.3 si può osservare che si mantiene elevatissima la quota dei laureandi che considerano adeguate *le aule in cui si svolgono le lezioni* (intorno o anche sopra al 98% per tutte le Scuole, come nella rilevazione 2016-'17) e su livelli simili, solo leggermente più bassi, si colloca la soddisfazione per i servizi offerti dalla *Biblioteca* di Ateneo (considerati adeguati da quasi il 95% dei rispondenti complessivi – una quota che sale al 97% tra gli studenti del CLMG). 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 oltre il 79% di tutti i laureandi che hanno dichiarato di averli utilizzati (in aumento rispetto al 77% della precedente indagine, anche se la percentuale scende al 73% tra gli studenti del CLMG).

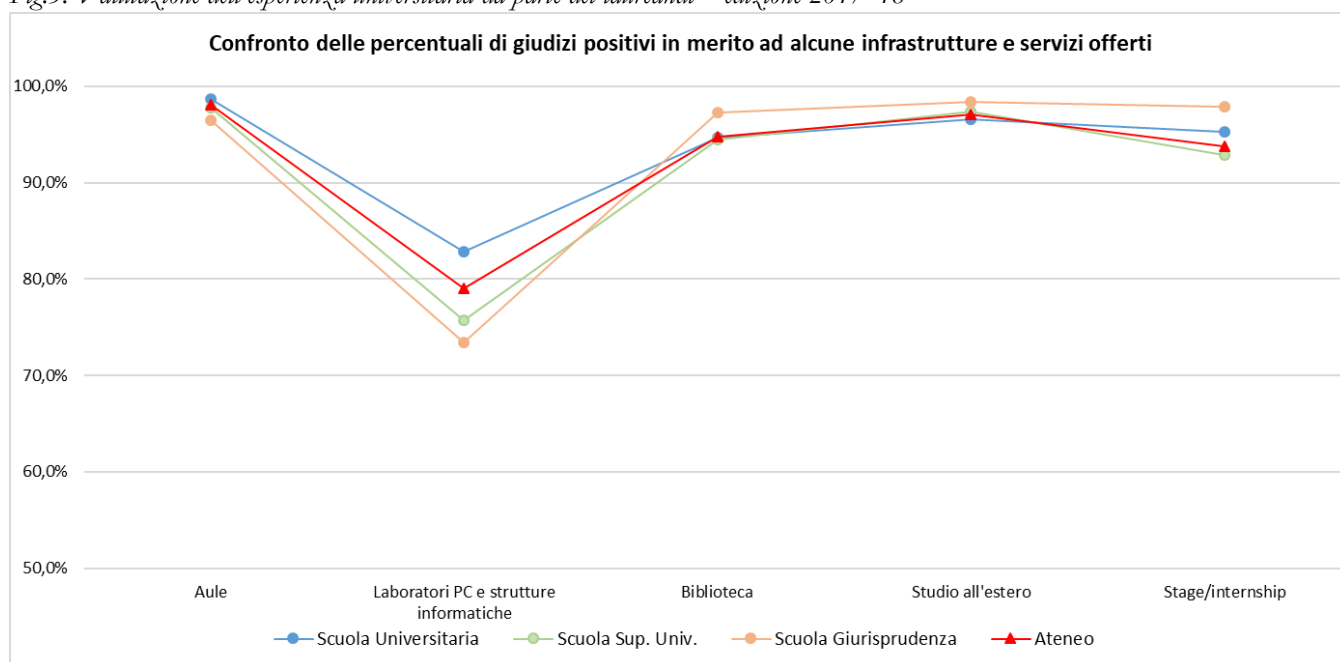
Con riguardo alle principali opportunità e ai servizi offerti durante il percorso universitario, la soddisfazione per le *esperienze di studio all'estero* e di *stage* svolte si conferma molto elevata in tutti i cicli formativi, se si considera che le percentuali complessive di giudizi favorevoli sono pari, rispettivamente, al 97% e al 94%, con una sostanziale convergenza anche a livello delle singole Scuole. 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, per i quali si riscontrano punteggi medi di valutazione aggregati per tutti i CdS prossimi o superiori a 8 su 10, con un picco di 8,56 assegnato al supporto offerto dall'ufficio Stage da parte dei laureandi del CLMG – cfr. Tab.7a) così come i servizi erogati dal Career Service di Ateneo (punteggio medio complessivo pari a 8,20) e dall'area "Campus Life" per lo svolgimento delle diverse attività extra-curricolari offerte (media aggregati pari a 7,74).

Positive restano, infine, le impressioni maturate sui principali servizi facenti capo all'ISU Bocconi (cfr. Tab.7b), dal sostegno per l'accesso alle borse di studio e alle altre agevolazioni economiche previste ai servizi di ristorazione fino agli alloggi presso le residenze universitarie¹³.

Per un approfondimento in merito a tutte le valutazioni espresse con riferimento ai servizi e alle infrastrutture di Ateneo si rimanda all'Allegato 4 alla presente relazione (pagg. 45 e segg.).

¹³ Fa eccezione, nell'ambito delle residenze per gli studenti, un aspetto di natura infrastrutturale riguardante il funzionamento della rete WiFi negli alloggi, che continua a ricevere valutazioni mediamente insoddisfacenti (5,91 è il punteggio medio complessivo riferito a tutte le residenze - si veda, in proposito, quanto riportato nel successivo par.5.3.3).

Fig.3: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2017-'18



Tab. 7a: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2017-'18 – confronto temporale dei valori medi assegnati ad alcuni servizi di supporto offerti (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Ufficio Rel. Internazionali		Ufficio Stage		Career Service		Campus Life		
	Edizione	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17
Scuola Universitaria		7,99	7,88	8,09	8,07	8,09	8,00	7,74	7,65
Scuola Superiore Universitaria		8,18	8,11	8,02	7,98	8,27	8,19	7,68	7,60
Scuola Giurisprudenza		7,85	8,08	8,56	8,64	8,35	8,57	8,00	7,63
Ateneo		8,07	7,99	8,09	8,05	8,20	8,13	7,74	7,63

Tab. 7b: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2017-'18 – confronto dei valori medi assegnati ai servizi offerti dall'ISU Bocconi (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Supporto per borse di studio e altre agevolazioni		Servizi di Ristorazione		Residenze Universitarie		
	Edizione	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17
Scuola Universitaria		7,54	7,12	7,50	7,59	7,49	7,21
Scuola Superiore Universitaria		7,78	7,86	7,47	7,51	7,53	7,41
Scuola Giurisprudenza		7,95	7,75	7,42	7,35	7,62	7,78
Ateneo		7,68	7,51	7,48	7,54	7,51	7,49

5.3.2.4 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali

A conclusione dell'esame 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 internazionali¹⁴ (che ormai hanno assunto una certa

¹⁴ Si precisa che si considerano qui come "internazionali" le seguenti tipologie di studenti: per i percorsi di I livello (corsi di laurea e corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza), coloro che hanno conseguito il diploma di Scuola Superiore all'estero oppure presso un Istituto internazionale con sede in Italia; per i percorsi di II livello, gli studenti con cittadinanza straniera (criterio che per questa fattispecie è ritenuto più appropriato rispetto a quello della sede di svolgimento degli studi precedenti, che non permette di considerare come internazionali gli studenti stranieri che effettuano il triennio in Bocconi).

rilevanza in termini percentuali – come desumibile dai dati riportati nelle Tab. 8 e 9 che seguono), anche al fine di comprendere se le esperienze formative pregresse sviluppate in contesti differenti possono in qualche modo influenzare le percezioni maturate sulla qualità della didattica erogata e del percorso di studi svolto¹⁵.

Tab. 8: rilevazione 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 ¹⁶	
	2018-'19	2017-'18	2018-'19	2017-'18	2018-'19	2017-'18
Scuola Universitaria	23.383	26.353	6.184	5.149	20,9%	16,3%
Scuola Superiore Universitaria	11.611	11.476	3.895	3.327	25,0%	22,5%
Scuola Giurisprudenza	3.745	4.444	188	203	4,8%	4,4%
Ateneo	38.739	42.273	10.270	8.679	20,9%	17,0%

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	
	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17	2017-'18	2016-'17
Scuola Universitaria	1.798	1.765	252	257	12,3%	12,7%
Scuola Superiore Universitaria	1.606	1.622	332	248	17,1%	13,3%
Scuola Giurisprudenza	256	230	6	6	2,3%	2,5%
Ateneo	3.600	3.617	590	511	13,9%	12,4%

Le risultanze delle analisi disaggregate svolte confermano, anche per l'edizione 2017-'18, l'andamento richiamato nelle precedenti relazioni, che non consente di trarre conclusioni di particolare rilievo, se non l'evidenza che gli studenti che hanno un background di studi internazionale tendono ad apprezzare in misura leggermente maggiore alcuni aspetti dell'organizzazione delle attività didattiche e anche della preparazione fornita dai CdS Bocconi. In sintesi:

- Per quanto riguarda la rilevazione estensiva sugli insegnamenti impartiti, le opinioni espresse a livello complessivo di tutti i CdS risultano leggermente più favorevoli tra gli studenti internazionali; come si evince dai dati riportati nella Fig.4, i punteggi medi di valutazione sono per molti aspetti più elevati di quelli espressi dagli studenti "italiani", con l'unica eccezione di rilievo riguardante il tema del rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche – item n.1 (mentre per altri item quali l'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute – n.2, la chiarezza del docente nell'espone gli argomenti - n.7 - e la reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni – n.8, le valutazioni sono sostanzialmente equiparate tra le due categorie di studenti); il più ampio differenziale medio (in positivo per gli studenti internazionali) si riscontra, ancora una volta, per i seguenti aspetti: adeguatezza del materiale didattico fornito (n.3b: punteggio medio di valutazione pari a 7,96 rispetto a 7,62 assegnato dagli studenti italiani); coerenza del carico di studi rispetto ai crediti assegnati ai singoli insegnamenti (item n.5: 7,95 vs 7,55); utilità dell'apporto fornito dai *teaching assistant* (item n.13: 7,42 vs. 7,14).
- Con riferimento alla rilevazione condotta al momento del completamento degli studi, l'analisi stratificata delle risposte riferite a tutti i CdS (cfr. Fig.5 che segue) mostra come, a questo stadio, siano gli studenti italiani a maturare le impressioni relativamente più positive con riferimento a tutti e tre gli aspetti di valutazione complessiva (preparazione acquisita al termine dei percorsi formativi, soddisfazione per il percorso svolto e conferma della validità della scelta di studi compiuta).

¹⁵ E' opportuno specificare, al riguardo, che i confronti che seguono (realizzati grazie alle analisi stratificate sviluppate dall'Ufficio Valutazione di Ateneo) 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.

¹⁶ La maggiore incidenza di studenti internazionali che si registra nella rilevazione avente ad oggetto la didattica impartita nei singoli insegnamenti (rispetto a quella rivolta ai laureandi – cfr. Tab.9) si spiega con il fatto che ad essa partecipano anche gli studenti stranieri in scambio o che frequentano corsi singoli, che invece sono esclusi per definizione dall'indagine svolta al termine degli studi.

Fig. 4: valutazione degli insegnamenti - a.a.2018-'19: esiti complessivi distinti per provenienza degli studenti

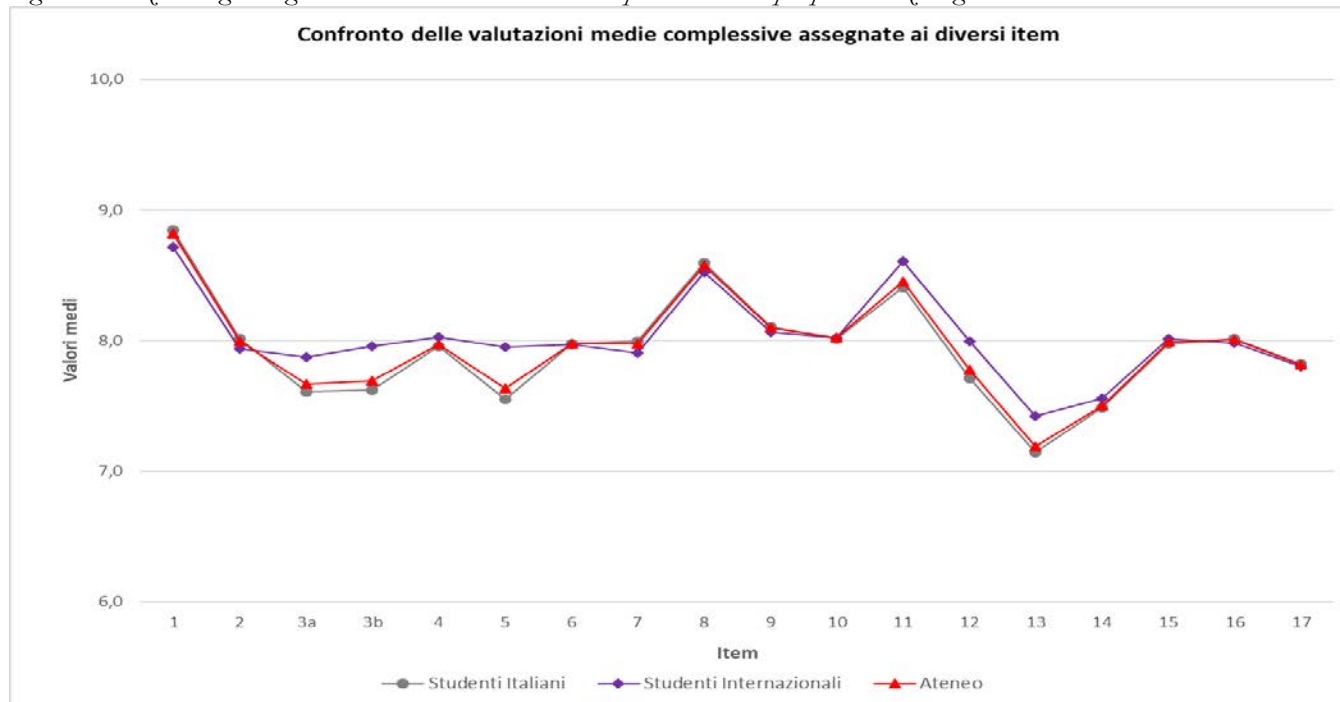
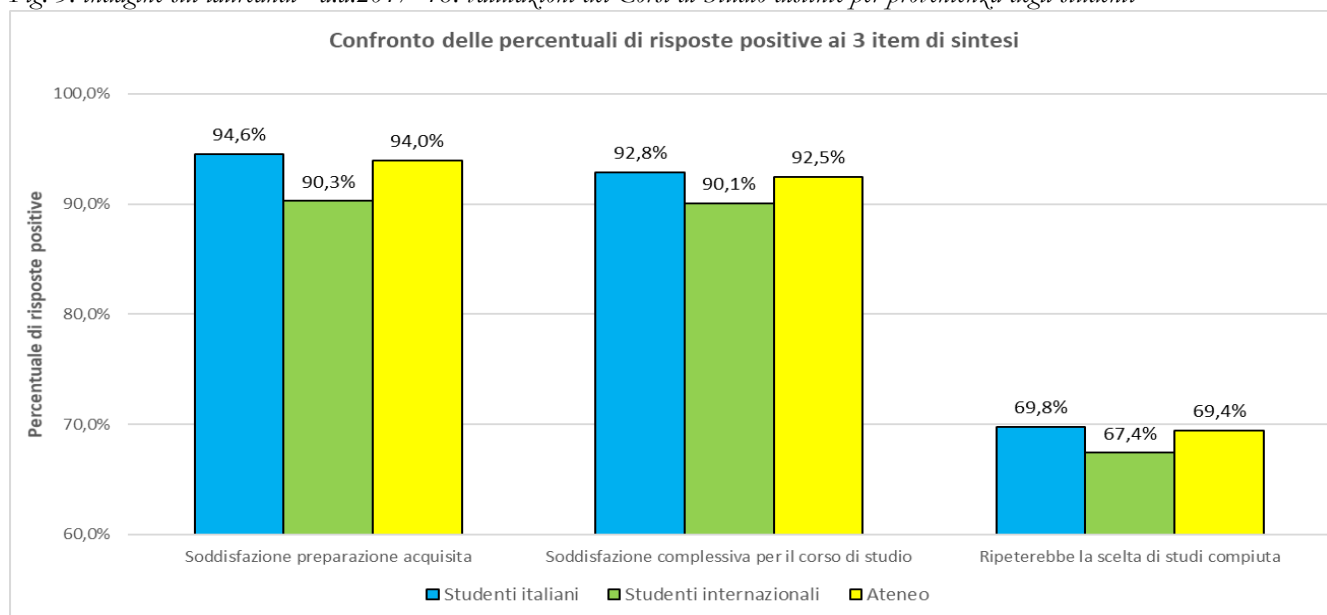


Fig. 5: indagine sui laureandi - a.a.2017-'18: valutazioni dei Corsi di Studio distinte per provenienza degli studenti



5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

Dall'esame dell'insieme delle opinioni espresse dagli studenti sugli insegnamenti impartiti nell'ambito delle tre Scuole universitarie e sull'andamento di un anno di corso si ricava la totale assenza, anche per l'a.a. 2018-2019, di elementi critici a livello aggregato di CdS: in nessun caso si evidenziano, infatti, punteggi medi di valutazione inferiori a 5 (valore corrispondente alla metà del punteggio massimo previsto in base alla scala utilizzata).

Altrettanto positivo è il quadro complessivo che emerge avendo riguardo alle valutazioni assegnate dai laureandi della coorte 2017-'18, i quali mostrano un generalizzato apprezzamento per i percorsi formativi svolti e per l'esperienza maturata, per quanto siano rilevabili (come spesso accade) differenti livelli di soddisfazione a seconda del programma considerato e alcuni elementi di attenzione relativi ad ambiti

specifici (di cui si farà menzione nel successivo par. 5.5). L'unico aspetto che, in un simile scenario ampiamente favorevole, continua a dar luogo a valutazioni insoddisfacenti riguarda la percezione di un inadeguato funzionamento della rete internet in alcune residenze universitarie (in particolare, nella residenza "Arcobaleno" il punteggio medio complessivo di valutazione riconducibile all'insieme dei laureandi di tutti i CdS che ne hanno usufruito risultano inferiori alla soglia considerata critica¹⁷ - come si rileva dai dati riportati nell'Allegato 4, pag.50). E' opportuno far presente, al riguardo, che questo problema, già segnalato dal Nucleo di Valutazione nella precedente relazione annuale, è stato affrontato con risolutezza dai vertici amministrativi dell'Università con un intervento di rinnovamento totale degli impianti WiFi in dotazione presso tutte le residenze universitarie attuato nel corso del 2019; va tuttavia considerato che le impressioni maturate dagli studenti in procinto di laurearsi si riferiscono alla loro esperienza pregressa di 3 o anche 5 anni e, pertanto, gli effetti del rinnovamento strutturale apportato non sono registrabili nell'immediato ma occorrerà attendere le prossime edizioni dell'indagine per cominciare a rilevare l'auspicabile miglioramento delle valutazioni assegnate a questo aspetto.

Sul fronte dei singoli insegnamenti sono stati riscontrati complessivamente 38 casi "critici"¹⁸ distribuiti tra i 21 CdS attivi: sebbene siano leggermente aumentati rispetto ai 32 rilevati nel precedente anno accademico, essi continuano a rappresentare una quota del tutto marginale, corrispondente al 2,4% del complessivo corpo docente sottoposto a valutazione 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 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

5.4.1 Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte

Il processo di trasmissione e divulgazione degli esiti delle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureandi è rimasto immutato rispetto a quanto illustrato nella precedente relazione annuale.

In sintesi, per quanto riguarda la restituzione dei risultati, sotto il coordinamento del Presidio di Qualità viene predisposto, per ciascuna rilevazione svolta, un sistema articolato di rapporti statistici che si contraddistinguono per un diverso livello di ampiezza e approfondimento e che sono trasmessi ai vari attori coinvolti nei processi considerati e condivisi nelle sedi opportune al fine di permettere l'analisi delle evidenze emergenti e l'individuazione e attuazione degli eventuali interventi che si dovessero rendere opportuni/necessari (si veda, in proposito, lo schema di riepilogo riportato nella Tab.10 che segue). In particolare, è opportuno segnalare che da alcuni anni il Presidio di Qualità mette a disposizione di tutti i componenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti i risultati analitici delle valutazioni assegnate ai singoli insegnamenti e docenti che siano riconducibili alle attività didattiche impartite nei CdS di loro diretta competenza, così che tali organi possano svolgere in modo accurato il lavoro di analisi e valutazione del processo di presa in carico dei risultati ad essi demandato in sede di relazione annuale. Gli esiti delle valutazioni sono anche presentati e discussi negli organi collegiali di riferimento (Consigli di Scuola/Comitati di CdS, che a diversi livelli hanno il compito di orientare e assumere decisioni in merito alle principali questioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività formative), alle cui sedute partecipano le relative rappresentanze studentesche. In queste occasioni si esaminano gli aspetti più significativi emergenti dalle rilevazioni (riguardanti sia la gestione, l'organizzazione e la qualità percepita dei percorsi formativi nel loro insieme sia l'andamento complessivo delle valutazioni assegnate ai singoli

¹⁷ 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 in termini percentuali 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).

¹⁸ Si fa presente che per i singoli insegnamenti le situazioni di criticità sono identificate sulla base del punteggio assunto, inferiore ad una soglia prestabilita (attualmente pari a 6 su una scala da 1 a 10), da due indici sintetici di performance (noti con gli acronimi ID e IC) che tengono conto delle risposte fornite a specifici sotto-insiemi di item del questionario considerati particolarmente significativi per misurare, rispettivamente, il grado di soddisfazione maturato con riguardo all'azione didattica svolta dai docenti e all'insegnamento nel suo insieme.

insegnamenti) e si raccolgono gli spunti e le osservazioni da utilizzare per l'impostazione di eventuali azioni di miglioramento (di cui si fa carico, a seconda dei casi, il direttore e il gruppo di AQ del CdS interessato o il Dean della Scuola di riferimento – si veda anche quanto indicato più avanti).

In merito alla divulgazione estensiva e alla pubblicizzazione degli esiti delle valutazioni espresse è utile richiamare i seguenti interventi:

- Da anni è in vigore la prassi per la quale, all'inizio di ogni semestre accademico, i Dean delle tre Scuole dell'Ateneo invitano per iscritto tutti i docenti responsabili degli insegnamenti offerti nei CdS 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; si tratta di un passaggio semplice e apparentemente banale che, tuttavia, se attuato dalla maggior parte del corpo docente, può risultare 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.
- nelle pagine del sito web di Ateneo ad accesso libero dedicate al monitoraggio dei processi formativi¹⁹ sono regolarmente pubblicati i report che riepilogano i dati statistici aggregati delle valutazioni (a livello di Scuola e di CdS), mentre nelle pagine web di ciascun CdS sono disponibili, sempre in modo visibile e accessibile per tutti, i dati di dettaglio delle rilevazioni inerenti ai singoli insegnamenti (espressi in termini di valori mediani delle risposte assegnate ai singoli item che compongono il questionario).

Tab. 10: schema di riepilogo del sistema di trasmissione e condivisione dei risultati delle rilevazioni svolte

Rilevazione	Tipo di report	Destinatari	Sede di esame / discussione
Opinioni studenti su singoli insegnamenti	Dati statistici di dettaglio relativi ai singoli insegnamenti/classi d'insegnamento	Docenti responsabili di insegnamento/classe	CERVD (<i>Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica</i>)
	Dati statistici di dettaglio relativi all'insieme degli insegnamenti direttamente afferenti a un CdS	Direttori di CdS Componenti CPDS	Comitati di CdS
	Dati statistici di dettaglio relativi all'insieme degli insegnamenti afferenti a un Dipartimento	Direttori di Dipartimento	CERVD
	Dati statistici di dettaglio relativi all'insieme degli insegnamenti afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	CERVD
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate a tutti gli insegnamenti afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole Direttori di CdS	Consigli di Scuola
Opinioni studenti su anno di corso	Dati statistici delle valutazioni assegnate ai singoli CdS	Direttori di CdS	Comitati di CdS
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme dei CdS afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	Consigli di Scuola
Opinioni laureandi su esperienza universitaria	Dati statistici delle valutazioni assegnate ai singoli CdS	Direttori di CdS Componenti CPDS	Comitati di CdS
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme dei CdS afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	Consigli di Scuola

¹⁹ Indirizzo: www.unibocconi.it/sondaggistudenti.

5.4.2 Processo di presa in carico dei risultati

Le modalità di presa in carico e utilizzo delle evidenze che emergono dalle rilevazioni condotte presso gli studenti e i laureandi, nonché di successiva definizione degli interventi correttivi e migliorativi da porre in essere, seguono 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 di un'apposita commissione interna (*Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica - CERVD*²⁰), di provvedimenti volti a sanare situazioni di criticità inerenti specifici insegnamenti (o docenti) emerse nell'ambito delle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti sulla didattica impartita.
 - b. Definizione di iniziative riguardanti i CdS nel loro insieme o singole componenti della loro offerta formativa, promosse dai rispettivi direttori e gruppi di AQ o avanzate in sede di Comitato di CdS anche in risposta a specifiche segnalazioni provenienti dalle CPDS.
 - c. 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 CdS) e da input provenienti dai diversi attori e organi coinvolti nell'AQ della didattica (con particolare riferimento alle CPDS e al Presidio di Qualità).
- a. In merito al primo ambito di interventi, è solo il caso di rammentare che è in vigore da anni una procedura che fa capo al comitato 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 delle specifiche note di commento, contenenti le proprie spiegazioni e interpretazioni in merito ai giudizi sfavorevoli ricevuti nonché l'indicazione delle azioni che si propongono di attuare in futuro per eliminare le cause dell'insoddisfazione e/o dei problemi manifestati dagli studenti. Queste note 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 CdS di riferimento) sono presi in esame dal CERVD al termine di ogni semestre didattico per definire i provvedimenti più opportuni da adottare²¹. Avendo riguardo agli esiti delle rilevazioni condotte nell'a.a. 2018-'19, a fronte delle 38 situazioni individuali di criticità complessivamente riscontrate negli insegnamenti impartiti nell'ambito di tutti i CdS, il Nucleo ha potuto appurare che sono stati adottati i seguenti tipi di interventi:
- con riferimento a 27 casi, in considerazione del carattere episodico delle valutazioni insoddisfacenti espresse, il CERVD si è limitato a invitare formalmente i docenti da esse coinvolti 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);
 - in un caso è stata avviata una revisione sostanziale della struttura e del contenuto dell'insegnamento interessato;
 - nei confronti di 10 docenti, tenuto conto della rilevanza e/o della reiterazione dei problemi riscontrati, il CERVD ha deciso di rivedere i loro impegni didattici (ad esempio, spostandoli 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. Con riguardo alla seconda categoria di iniziative, sviluppate direttamente dalle direzioni dei CdS o dai docenti che vi insegnano per gli aspetti di rispettiva competenza, si fa presente che quelle che traggono origine dalle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureandi, quando non rientrano nelle casistiche di pertinenza del CERVD (sopra richiamate), vengono generalmente esaminate e discusse nell'ambito dei

²⁰ Organo composto dai soggetti che hanno le responsabilità principali in tema di programmazione e gestione delle attività formative dell'Ateneo (ossia i Direttori delle Scuole universitarie, per quanto riguarda la gestione dei CdS, e i Direttori dei Dipartimenti, per quel che concerne il processo di allocazione dei docenti ai singoli insegnamenti) e coordinato dal Presidente del Presidio di Qualità.

²¹ 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).

Comitati di CdS, tenendo conto di eventuali segnalazioni convergenti o aggiuntive espresse dalle CPDS di riferimento. In termini concreti, diverse sono le iniziative pianificate o avviate dalle direzioni dei CdS nel corso del 2019 a valle dell'iter sopra descritto, che il Presidio di Qualità registra e tiene sotto controllo in modo accurato²²; tra esse, il Nucleo ritiene opportuno segnalare le seguenti a titolo esemplificativo:

- la decisione, assunta nell'ambito del corso magistrale biennale EMIT, di offrire un corso introduttivo all'utilizzo del software statistico "Stata" in risposta all'indicazione della componente studentesca della CPDS di riferimento di valutare un incremento delle lezioni dedicate all'analisi di casi che prevedano l'uso di software (alla luce del crescente interesse espresso dagli studenti nei confronti di queste applicazioni, la cui conoscenza risulta apprezzata anche dagli employer);
- la decisione, assunta dal corso triennale CLEACC e approvata dal Consiglio di Scuola Undergraduate, di estendere da uno a cinque gli insegnamenti i cui esami rientrano nell'appello anticipato di dicembre, accogliendo la proposta avanzata della componente studentesca della CPDS di riferimento di assicurare una migliore distribuzione degli esami relativi al primo semestre.

c. In relazione al terzo tipo di azioni, i Dean delle tre Scuole universitarie sono attenti ad ascoltare e recepire le segnalazioni degli studenti (formulate attraverso i questionari o direttamente dai loro rappresentanti) e delle CPDS in merito a tematiche che hanno impatto sull'organizzazione dei CdS e delle attività formative che li riguardano (considerati nel loro insieme o con riferimento a specifiche categorie) così come sulle infrastrutture e sui servizi di supporto alla didattica. Rispetto allo scorso anno non sono stati avviati interventi specifici rientranti in questa fattispecie (che, d'altra parte, riguarda aspetti che spesso richiedono di essere affrontati con iniziative di impatto e durata considerevoli) e il Nucleo rimanda alle relazioni 2018 e 2017 per una panoramica esemplificativa di quelli che sono stati adottati negli anni recenti, in particolare sul fronte dell'articolazione delle modalità didattiche applicate nei CdS e su quello degli spazi riservati agli studenti e dei servizi offerti per poterne usufruire in modo più efficace.

Tra i più rilevanti utilizzi che l'Università fa dei risultati raccolti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti è sempre opportuno menzionare, da ultimo, 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 sia di tipo formale che di natura economica alle prestazioni realizzate (in quest'ultima categoria rientrano, in particolare, l'istituto dei c.d. "premi per l'eccellenza didattica" e il criterio che stabilisce che la componente variabile della retribuzione assegnata ai professori e ricercatori di ruolo sia determinata in funzione delle performance dimostrate in ambito didattico oltre che sul fronte scientifico ed istituzionale)²³. Ciò costituisce un'ulteriore attestazione della rilevanza assegnata dai vertici accademici alle opinioni espresse dagli studenti, il cui ascolto è ritenuto fondamentale nell'assunzione delle decisioni inerenti non solo agli aspetti organizzativi e di contenuto delle attività formative ma anche, nei limiti del possibile, alle carriere e alle politiche retributive del corpo docente.

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

Di seguito si riportano gli aspetti emergenti dai dati e dalle analisi riportate nelle precedenti sezioni della relazione che possono essere identificati come punti di forza o di relativa debolezza del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi. Con riferimento a questi ultimi il Nucleo di Valutazione, come sempre, invita i responsabili delle aree interessate e, in senso più ampio, gli organi di governo accademico a prestarvi adeguata attenzione, attivando o proseguendo tutte le azioni utili a permettere il loro superamento e, più in generale, a favorire il miglioramento continuo dei processi e dei risultati realizzati in ambito formativo.

²² Attraverso il cruscotto di monitoraggio delle azioni di miglioramento messo a punto accogliendo il suggerimento formulato dallo stesso Nucleo di Valutazione nella relazione dello scorso anno.

²³ 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).

A. Procedure e modalità di rilevazione

Il Nucleo ritiene che i principali punti di forza del processo di rilevazione in uso in Bocconi continuino ad essere rappresentati dai meccanismi ormai consolidati di somministrazione dei questionari e di elaborazione dei dati raccolti, che si basano su procedure in gran parte automatizzate e ampiamente affidabili tali da assicurare un elevato grado di accuratezza e tempestività dei risultati forniti a tutti gli attori chiamati ad utilizzarli per l'analisi delle performance e l'attuazione di interventi di miglioramento. Da questo punto di vista, il sistema messo a punto negli anni sotto il coordinamento e l'attenta supervisione del Presidio di Qualità consente di disporre di una ricchezza di informazioni, estese su ampi orizzonti temporali, utili per un monitoraggio capillare di ogni singola componente delle attività formative, nonché dell'apporto reso da ciascun docente che vi prende parte, ma anche per un'analisi più ampia dei principali trend e degli scostamenti che si registrano nel tempo nelle opinioni maturate da studenti e laureandi.

In termini di affidabilità, la modifica procedurale introdotta da alcuni anni 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 tracciata dall'ANVUR rappresenta una misura migliorativa che elimina i rischi di possibili effetti distorsivi sui risultati delle rilevazioni dovute a dichiarazioni non veritiere che gli studenti potrebbero fornire al momento della compilazione dei questionari, garantendo così una maggiore attendibilità dei dati e degli indicatori ad essi associati²⁴.

Per quanto riguarda i punti di debolezza, il Nucleo segnala quale aspetto meritevole di particolare attenzione il calo progressivo - e anche piuttosto marcato in termini percentuali - della partecipazione degli studenti alle rilevazioni svolte durante l'anno accademico (opinioni sugli insegnamenti²⁵ e andamento di un anno di corso), di cui si è fatta menzione nel precedente par. 5.3.1. A questo riguardo, occorre chiarire che, diversamente dall'approccio adottato dalla maggior parte degli Atenei italiani, che hanno collegato il processo di compilazione dei questionari sulla didattica impartita negli insegnamenti alla procedura di iscrizione ai relativi appelli d'esame (rendendolo di fatto obbligatorio), l'Università Bocconi nel corso degli anni ha sposato una linea sempre più favorevole all'eliminazione di ogni forma di obbligatorietà²⁶: una scelta, questa, che ha sicuramente contribuito, insieme al probabile operare di fenomeni di assuefazione/disaffezione da parte degli studenti - per cause in parte ascrivibili anche ad un sovraccarico di rilevazioni a cui sono chiamati a partecipare nel corso della loro carriera universitaria, a determinare la riduzione dei tassi di *redemption* riscontrata nelle ultime edizioni di tali indagini.

Come già indicato nel par. 5.3.1, il Presidio di Qualità si è impegnato ad affrontare questo aspetto di potenziale criticità attraverso interventi che vanno nella direzione di una revisione del sistema complessivo delle rilevazioni - finalizzata ad uno snellimento della loro articolazione e ad una semplificazione della strutturazione e del contenuto dei relativi questionari - ma anche di un più incisivo coinvolgimento e di una maggiore sensibilizzazione degli studenti e dei loro rappresentanti (sia nelle classi che nelle CPDS), allo scopo di rendere sempre più condiviso il senso dell'importanza di un ricorso ampio e convinto a questi strumenti di ascolto che permettono di raccogliere indicazioni utili a perfezionare i contenuti e le modalità di svolgimento dei processi didattici. Il Nucleo concorda con l'orientamento manifestato dal Presidio di Qualità e lo incoraggia ad avviare con decisione e tempestività iniziative appropriate in tale direzione.

²⁴ E' questo un aspetto fondamentale, che il Nucleo ritiene sempre opportuno sottolineare, in ragione delle procedure che l'Ateneo ha predisposto a valle delle rilevazioni delle opinioni degli studenti e delle rilevanti implicazioni che da esse derivano (dalle decisioni assunte dal CERVD in merito alle situazioni individuali di criticità all'assegnazione di premi monetari per l'eccellenza dimostrata nelle performance didattiche).

²⁵ Per quanto riguarda questa rilevazione la riduzione del tasso di partecipazione complessivo è dell'ordine del 20% nell'arco delle ultime tre edizioni (dal 74% al 60%).

²⁶ Linea adottata integralmente con la reintroduzione della rilevazione in aula delle opinioni degli studenti frequentanti sulla didattica impartita, avvenuta nell'a.a. 2017-'18, che ha portato ad eliminare la misura potenzialmente coercitiva costituita dal blocco della funzionalità della piattaforma elettronica "Agenda YouB" (utilizzata dagli studenti per ottenere tutte le informazioni più rilevanti sulle attività universitarie e per gestire le principali operazioni connesse alla propria carriera, come la prenotazione agli appelli d'esame) fino ad una data prestabilita, in caso di mancata compilazione di tutti i questionari di valutazione previsti.

B. Risultati delle rilevazioni

Dall'analisi dei risultati delle tre rilevazioni oggetto d'esame della presente relazione emerge un quadro complessivo che si conferma ampiamente soddisfacente con riferimento a tutti i cicli di studio. Nel dettaglio, gli aspetti sui quali si concentrano le opinioni più favorevoli degli studenti di tutti i cicli di studio e che, senza ombra di dubbio, possono essere considerati punti di forza comuni dell'offerta didattica dell'Ateneo, sono:

1. l'adeguatezza delle infrastrutture messe a disposizione e, in particolare, delle aule in cui si svolgono le lezioni;
2. il rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche;
3. la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni;
4. lo svolgimento degli insegnamenti in modo coerente con gli obiettivi definiti e comunicati attraverso il sito web;
5. il livello di integrazione esistente tra gli insegnamenti impartiti in un corso di studio;
6. le opportunità di studio all'estero e/o di stage offerte agli studenti e i servizi di supporto assicurati per lo svolgimento di tali attività;
7. il livello di preparazione acquisito al termine dei percorsi formativi.

In aggiunta, si possono segnalare, quali fattori particolarmente positivi rilevati nell'ambito di specifici corsi o insiemi di corsi di studio:

1. lo sviluppo di capacità organizzative al termine del percorso formativo (una competenza trasversale ritenuta acquisita da circa il 96% dei laureandi dei corsi triennali);
2. l'utilizzo di didattica strutturata in modo attivo, attraverso il ricorso diffuso a lavori di gruppo, analisi e discussione di casi e altre attività partecipative (che risulta apprezzata da oltre l'87% dei laureandi dei percorsi magistrali biennali);
3. l'attività di elaborazione della tesi di laurea, con particolare riferimento all'adeguatezza delle strutture messe a disposizione dall'Ateneo per lo sviluppo di tale lavoro (aspetto apprezzato da oltre il 91% dei laureandi magistrali biennali e del CLMG).

La gran parte degli aspetti sopra elencati, su cui si concentrano elevati livelli di soddisfazione sostanzialmente costanti nel tempo, costituiscono aree di eccellenza della didattica di Ateneo e, pertanto, il Nucleo non ritiene di dover aggiungere alcuna osservazione, se non l'invito agli organi di governo accademici a non dare mai per scontato quanto conseguito su questi fronti e a continuare a dedicarvi la dovuta attenzione affinché il loro livello di eccellenza possa essere preservato nel tempo.

Sul versante dei punti di debolezza, dopo aver verificato che non vi sono situazioni classificabili come vere e proprie criticità relativamente ai processi formativi erogati e ai servizi di supporto offerti in tutti i corsi di studio (con l'unica eccezione costituita dalla permanenza di valutazioni insoddisfacenti assegnate dai laureandi di tutti i cicli di studio al funzionamento della rete internet all'interno di alcune residenze universitarie, di cui si è dato conto nel par. 5.3.3), il Nucleo ha identificato alcuni ambiti in cui si registra una ridotta soddisfazione o comunque un andamento non favorevole delle opinioni maturate, che spesso costituiscono una conferma di fenomeni già rilevati negli anni precedenti. Essi riguardano:

A. Con riferimento ai corsi di laurea:

- 1) la riduzione della percentuale di laureandi CLEF che rifarebbero il medesimo percorso formativo in Bocconi (dal 71% della coorte 2017 al 64,4% di quella del 2018) e il persistere di una quota non elevata di laureandi CLEAM e CLEACC che si dichiarano soddisfatti per la scelta compiuta (rispettivamente, 67% e 66%, in linea con i valori delle precedenti coorti di rispondenti);
- 2) la permanenza di una non diffusa convinzione che i percorsi frequentati favoriscano lo sviluppo di abilità comunicative orali (sebbene sia possibile osservare un trend di diminuzione della quota complessiva di risposte "decisamente no" e "più no che sì" alla relativa domanda, che passa dal 44% della rilevazione 2016 a poco più del 35% dell'ultima rilevazione riferita alla coorte di laureandi 2018).

B. Con riferimento ai corsi di laurea magistrale:

- 3) L'incremento consistente della quota di laureandi ACME che, se potessero tornare indietro, opterebbero per un altro percorso, in Bocconi o altrove (quasi 45% rispetto al 32% della coorte 2016-'17) e la conferma della presenza di una percentuale considerevole di laureandi in Management che si comporterebbero allo stesso modo (41%, comunque in calo rispetto al 45% della coorte 2016-'17).

Come si può facilmente riconoscere, ancora una volta gli aspetti di minore apprezzamento sono tutti riconducibili alle opinioni espresse dai laureandi al termine dei loro percorsi formativi.

Riguardo al tema della soddisfazione per la scelta di studi compiuta, che appare trasversale a più programmi di I e II livello, occorre innanzitutto ricordare che sulle percezioni maturate dagli studenti durante il loro percorso formativo può incidere, in maniera più o meno rilevante a seconda dei casi, il meccanismo adottato dall'Ateneo per l'assegnazione ai Corsi di Studio in fase di ammissione iniziale, che tiene conto, oltre che della posizione occupata nella graduatoria costruita al termine del processo di selezione, anche dell'ordine di preferenza indicato all'atto della presentazione della domanda (avendo gli studenti la possibilità di selezionare fino a un massimo di 4 percorsi per l'ammissione ai trienni e di 5 per l'ammissione ai bienni). È facilmente comprensibile che l'assegnazione ad un CdS inizialmente selezionato come 3^a o 4^a opzione possa indurre uno studente a dichiarare al termine del percorso che, se avesse potuto, avrebbe fatto una scelta differente. L'esame delle risposte fornite dai laureandi disaggregate in base alla preferenza di CdS espressa in sede di *application* iniziale, conferma, seppur parzialmente, la presenza di una differenziazione dei giudizi tra coloro che si sono iscritti ad un corso selezionato come prima scelta e coloro che lo hanno fatto avendolo indicato come opzione in subordine. Avendo riguardo, nello specifico, ai 5 percorsi evidenziati nei pt. 1 e 3 precedenti, i dati disaggregati riferiti all'edizione 2017-'18 dell'indagine (cfr. Allegato n.4, pagg.12 e 30) rivelano infatti che:

- per il CLEAM, a fronte del 67% di risposte complessive "sì"²⁷, una quota leggermente superiore (69%) è imputabile ai laureandi che hanno selezionato questo corso come 1^a scelta, mentre il 60% fa capo a coloro che lo hanno indicato come 2^a scelta e il 53% a coloro (numericamente molto pochi) che lo hanno selezionato come 3^o opzione;
- per il CLEF le risposte affermative degli studenti che hanno selezionato il corso come 1^a preferenza sono invece inferiori (di un punto percentuale) a quelle di tutti i laureandi (63,3% rispetto a 64,4%);
- per il CLEACC il quadro appare più differenziato, dal momento che solo il 35% dei laureandi che hanno indicato questo percorso come 2^a scelta hanno risposto affermativamente, rispetto a circa il 69% degli studenti che lo hanno selezionato come 1^a scelta (;
- per il biennio Management, rispetto a quasi il 56% di risposte complessive "sì", si registra la seguente articolazione: 61-62% di conferme tra i laureandi che hanno indicato il corso come 1^a o 2^a scelta e una quota decisamente inferiore (pari al 46%) tra coloro che lo hanno selezionato come 3^a e 4^a opzione;
- per ACME, infine, quasi tutti i laureandi avevano selezionato il percorso magistrale come 1^a scelta e, per questa ragione, la quota di coloro che hanno risposto affermativamente (57%) è molto prossima a quella del totale dei rispondenti (55,6%).

Da questi valori si evince che sembrano coesistere gli effetti prodotti dalla parziale "delusione" maturata da coloro che non avevano selezionato il percorso svolto come 1^a scelta con altri fattori che contribuiscono a far emergere, in tali CdS, una quota più o meno ampia di laureandi insoddisfatti. Per quanto riguarda i programmi CLEAM e Management, si tratta di fenomeni già noti, in relazione ai quali il Nucleo ritiene che siano stati realizzati i dovuti approfondimenti²⁸ e, con riferimento al biennio in Management, anche

²⁷ Alla domanda "Se potesse tornare indietro nel tempo si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo?".

²⁸ Nelle precedenti relazioni il Nucleo ha illustrato le ragioni che inducono a individuare la presenza di cause in gran parte di natura "strutturale" che tendono a penalizzare questi due CdS sul fronte delle percezioni maturate dai loro laureati. In estrema sintesi, si tratta del fatto che, nel portafoglio di corsi di I e II livello offerti dall'Ateneo, CLEAM e Management sono quelli dimensionalmente più consistenti (e, dunque, in essi si concentrano quote maggiori di studenti che vi si iscrivono avendoli selezionati non come prima preferenza) e dai contenuti più marcatamente generalisti: due caratteristiche che portano a registrare, cronicamente, un numero più elevato di studenti che al termine del percorso risultano non soddisfatti della scelta effettuata.

interventi adeguati²⁹ volti a dissipare le false aspettative che tendono a crearsi tra buona parte di coloro che decidono di iscriversi a questo percorso formativo, che parrebbero aver indotto un lieve miglioramento della situazione (se si tiene conto del fatto che nell'ultima rilevazione svolta si è registrato un aumento di circa 5 punti percentuali della quota di laureandi che ripeterebbero lo stesso percorso). Per contro, dell'andamento rilevato con riguardo ai CdS CLEF, ACME e CLEACC non vi sono ancora riscontri concreti: se per i primi due percorsi la presenza di una quota elevata di laureandi che farebbe una scelta di studi differente rappresenta un fenomeno nuovo che potrebbe anche rivelarsi del tutto episodico, per il CLEACC questa tendenza si conferma per il secondo anno consecutivo e il Nucleo ritiene che, se non vi abbiano già provveduto, il Direttore e il Gruppo di AQ del CdS debbano avviare con tempestività un'analisi accurata delle possibili cause e valutare le eventuali iniziative da adottare per evitare che essa prosegua in futuro. Con riferimento ai due percorsi magistrali che evidenziano quote ampie di laureandi che, se potessero tornare indietro, non confermerebbero la scelta di studi compiuti (Management e ACME), il Nucleo invita i rispettivi Gruppi di AQ ad aggiungere, quale elemento di analisi ulteriore, quello relativo all'andamento delle percentuali di studenti già in possesso di un'occupazione al momento della laurea al fine di verificare se una parte dell'insoddisfazione possa essere riconducibile ad eventuali difficoltà riscontrate in sede di placement. In merito, infine, al tema dello sviluppo non adeguato delle abilità comunicative orali rilevato da una parte dei laureandi triennali, si tratta di un fenomeno già noto, per fronte al quale sono state sviluppate diverse iniziative nel corso degli anni recenti (richiamate nell'analogo paragrafo della relazione dello scorso anno, a cui si rimanda per ogni dettaglio), che iniziano a sortire effetti positivi, considerata la progressiva riduzione dell'incidenza degli studenti che dichiarano di non aver riscontrato un miglioramento di questa *soft skill*.

C. Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

A parere del Nucleo gli elementi che costituiscono indiscutibilmente elementi di forza del processo di follow-up e utilizzo degli esiti delle rilevazioni attuato dall'Ateneo continuano ad essere:

- una gestione generalmente attenta e responsabile, a tutti i livelli di competenza previsti, delle attività di analisi e approfondimento delle evidenze emergenti 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;
- la tempestività e la risolutezza con cui vengono presi in carico ed affrontati i problemi riconosciuti o le inadeguatezze segnalate dagli studenti, a partire dalle decisioni sui singoli docenti assunte nell'ambito del CERVD e fino a considerare le singole iniziative adottate dai direttori dei Corsi di Studio per dar corso alle evidenze più significative desumibili dai questionari di valutazione o alle indicazioni formulate dalla CPDS (a solo titolo di esempio, si possono citare a questo riguardo la risposta fornita dalla struttura amministrativa alla questione della carenza di spazi per lo studio segnalata dagli studenti o gli interventi adottati nell'ambito di alcuni CdS – già richiamati nel precedente par. 5.4.2 – per dar corso alle richieste espresse dalle corrispondenti CPDS).

A questi aspetti che attengono la gestione delle criticità rilevate è opportuno, poi, aggiungere, come punto di forza, i meccanismi di premialità di cui si è fatto cenno sempre al par.5.4.2, che utilizzano tra i vari input anche gli esiti delle rilevazioni delle opinioni degli studenti: si tratta di un sistema di incentivazione di cui il Nucleo ha in passato sempre condiviso (e continua a condividere) le finalità e riconosciuto la validità, sebbene non abbia mai celato di sottolineare l'importanza di un suo utilizzo attento e misurato, attraverso un'applicazione non rigida e automatica degli algoritmi sottostanti i criteri di assegnazione dei premi e degli incentivi al fine di evitare l'insorgere di comportamenti opportunistici che rischierebbero di produrre effetti controproducenti.

Per quanto detto, sia qui che in precedenti sezioni della relazione, il Nucleo ritiene che non vi siano elementi di debolezza ascrivibili alla fase di presa in carico e utilizzo dei risultati delle valutazioni; piuttosto, è possibile riconoscere l'esigenza di svolgere ulteriori analisi e/o interventi mirati in corrispondenza di determinate aree di attenzione emergenti dalle rilevazioni (comunque non tali da poter essere considerate critiche), che si rendono opportuni vuoi per la sottovalutazione dei corrispondenti andamenti delle valutazioni espresse dagli studenti vuoi per la mancanza di "leve" effettive sulle quali agire per migliorare il livello non elevato di soddisfazione riscontrato.

²⁹ Richiamati nella relazione dello scorso anno, a cui si rimanda per ogni dettaglio.

Nella prima fattispecie richiamata rientra, ad esempio, il fenomeno del “pentimento” piuttosto diffuso manifestato dai laureandi del percorso triennale CLEACC per la scelta di studi compiuta, che è emerso per la prima volta con la rilevazione 2016-’17 e sulle cui motivazioni il Nucleo invita a svolgere un accurato approfondimento da parte dei soggetti responsabili, a partire del Direttore del programma.

Alla seconda fattispecie indicata fa capo, invece, la questione del livello di soddisfazione tradizionalmente moderato (se pur in lieve miglioramento nel corso delle ultime rilevazioni) che si riscontra per l’attività e l’apporto forniti dai *Teaching Assistant*³⁰. A tal riguardo, il Nucleo prende atto delle iniziative sino ad ora promosse dall’Ateneo per chiarire meglio il ruolo assegnato a tali figure di supporto all’attività didattica (che spesso è poco visibile agli studenti, pur essendo altrettanto prezioso nell’assistere i docenti nell’espletamento di una serie di servizi didattici) e per identificare con attenzione le condizioni nelle quali risulti opportuno procedere alla raccolta delle opinioni degli studenti. Tuttavia, pur ribadendo l’assoluta assenza di evidenze tali da richiedere l’adozione di misure urgenti, invita i Dean delle Scuole ad assumere un orientamento più netto, valutando eventualmente anche di eliminare dalla traccia del questionario i due item relativi ai *Teaching Assistant*, ove emergesse l’oggettiva impossibilità di esporli ad una valutazione compiuta o qualora si dovesse prendere atto che, in considerazione delle procedure e della policy attualmente in vigore, non vi siano spazi di intervento per modificare la natura e le caratteristiche dell’apporto da loro offerto.

³⁰ I due item del questionario di valutazione degli insegnamenti relativi all’attività dei *Teaching Assistant* sono gli unici che, nell’ultima rilevazione svolta, hanno dato luogo a punteggi medi globali inferiori a 7,5 e, storicamente, ad essi corrispondono valori che si sono sempre mantenuti nel range 6,5-7,5.