

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

Anno 2021

I PARTE:

Rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi
(periodo 2020-'21/2019-'20)

Milano – 30 Aprile 2022



INDICE

5.1 Obiettivi delle rilevazioni	pag. 1
5.2 Indagini svolte e modalità di rilevazione	pag. 1
5.3 Sintesi dei principali risultati	pag. 2
5.3.1 Tassi di copertura e di partecipazione	pag. 2
5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi	pag. 3
5.3.2.1 Opinioni sulla didattica erogata negli insegnamenti	pag. 3
5.3.2.2 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria	pag. 5
5.3.2.3 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali	pag. 8
5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni	pag. 10
5.4 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni	pag. 10
5.4.1. Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte	pag. 10
5.4.2. Processo di presa in carico dei risultati	pag. 11
5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzi	pag. 13

Lista degli acronimi utilizzati:

Corsi di laurea:

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

Corsi di laurea magistrale:

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

Corsi di laurea magistrale a ciclo unico:

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

5.1 Obiettivi delle rilevazioni

Le survey periodiche che l'Università esegue nei confronti dei propri studenti e laureandi hanno, da sempre, lo scopo di monitorare il livello di gradimento delle attività formative e dei Corsi di Studio offerti.

Più in particolare, mentre le rilevazioni delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti hanno la finalità di verificare l'apprezzamento dell'azione didattica svolta dai singoli docenti e la qualità dell'apporto da essi fornito allo sviluppo dell'attività formativa, il sondaggio condotto al termine di un Corso di studio ha l'obiettivo di raccogliere dagli studenti in procinto di laurearsi impressioni sintetiche - ma di più ampia portata - sul percorso complessivamente svolto, sull'esperienza universitaria vissuta e sui principali servizi infrastrutture usufruiti.

In definitiva, si tratta di strumenti che l'Ateneo considera fondamentali non solo per avere conferme sulla qualità e l'efficacia percepite della propria offerta formativa ma per acquisire spunti e indicazioni utili per identificare i fattori che possono ostacolare o favorire i processi di apprendimento e per 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 informazioni raccolte tramite queste rilevazioni sono opportunamente esaminate e costituiscono una base per alimentare percorsi di miglioramento 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 Indagini svolte e modalità di rilevazione

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

Nello specifico, la rilevazione sulla didattica impartita nei singoli insegnamenti viene condotta al termine di ciascun semestre accademico, con avvio generalmente collocato all'inizio delle ultime tre settimane di lezione ed una durata complessiva di circa un mese (prevedendo, per gli studenti non frequentanti, la possibilità di compilare il questionario anche qualche giorno dopo la chiusura del semestre didattico).

Come già indicato nella relazione dello scorso anno, a partire dal II semestre dell'a.a. 2019-'20 sono state introdotte alcune modifiche sia alla struttura dei questionari utilizzati - per tenere conto dell'erogazione esclusivamente a distanza di tutte le attività imposta dalla diffusione della pandemia - sia alla modalità di compilazione degli stessi, che si è svolta interamente da remoto (tramite l'applicazione disponibile nella piattaforma elettronica riservata agli studenti). A fronte di tali cambiamenti si è deciso, invece, di mantenere inalterata la procedura che prevede l'assenza di meccanismi di incentivazione o costrizione alla compilazione dei questionari, in ossequio al principio di "spontaneità" che da anni caratterizza lo svolgimento di questo tipo di survey in Bocconi.

Le modifiche organizzative sopra richiamate sono state confermate anche per le rilevazioni dell'a.a. 2020-'21, mentre per quanto riguarda il contenuto dei questionari di valutazione, quello riservato agli studenti "frequentanti" è stato ulteriormente rivisto al fine di recepire le novità introdotte in termini di organizzazione della didattica, che hanno dato luogo alla compresenza di un sistema di erogazione misto - in presenza, a distanza e "blended"¹.

Per quanto riguarda la rilevazione sull'esperienza universitaria, l'Ateneo sviluppa e gestisce in autonomia (ormai da circa un ventennio) 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 questionario² in corrispondenza di ogni sessione di laurea³. La procedura utilizzata per la

¹ In particolare, si è provveduto ad inserire alcuni ulteriori quesiti miranti ad approfondire l'efficacia percepita dell'interazione a distanza con i docenti, l'adeguatezza degli strumenti tecnologici messi a disposizione e l'utilità di disporre delle registrazioni delle lezioni. L'articolazione completa degli item che compongono il questionario utilizzato per gli studenti frequentanti (così come quella relativa al form riservato agli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato meno del 50% delle attività didattiche) è consultabile nell'Allegato 1 alla presente relazione, in cui sono riportati i due schemi di questionario adottati nell'anno accademico di riferimento.

² Il format utilizzato, che è differenziato in base al tipo di percorso, triennale o magistrale, è riportato nell'Allegato 2 alla relazione.

³ 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.

partecipazione all'indagine è la medesima prevista per la rilevazione sulla didattica impartita, anche se operativamente vi sono alcuni aspetti di differenza sostanziale, quali:

- la possibilità di compilare i questionari solo da remoto;
- l'assenza di anonimato del rispondente (anche se i dati personali sono comunque trattati nel pieno rispetto delle regole sulla privacy);
- l'inserimento come uno degli adempimenti formalmente richiesti per completare l'iscrizione all'appello di laurea⁴, una condizione che permette di ottenere tassi di *redemption* molto elevati.

5.3 Sintesi dei principali risultati

5.3.1 Tassi di copertura e di partecipazione

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica erogata nei Corsi di Studio ha registrato, anche nell'a.a. 2020-'21, un tasso di copertura pari al 100%. La quota complessiva dei questionari compilati nelle due survey semestrali (rispetto a quelli somministrati) è risultata pari a poco più del 40%, un valore decisamente inferiore al 54% registrato nell'edizione precedente e a circa il 60% dell'anno accademico 2018-'19 (cfr. Tab.1). Si tratta di una riduzione consistente, che ha riguardato in modo trasversale gli studenti "frequentanti" così come quelli dichiaratisi "non frequentanti" e che conferma la tendenza di una parte crescente di essi a non partecipare a queste rilevazioni. Le ragioni di tale fenomeno possono essere diverse: una di esse è sicuramente da ricercare nelle mutate condizioni di contesto determinate dalla diffusione della pandemia, che hanno imposto che la compilazione dei questionari avvenisse sempre da remoto, impedendo lo svolgimento di quell'azione di "supervisione" e stimolo da parte dei docenti nelle aule che, in passato, aveva sopperito discretamente all'assenza di ogni forma di obbligatorietà collegata a questo processo.

Per quanto concerne l'indagine sull'esperienza universitaria complessiva, l'adesione dei laureandi si è invece mantenuta elevata, registrando solo un lieve calo rispetto all'edizione 2018-'19, con un tasso medio di rispondenti pari al 93,3% degli iscritti alle varie sessioni di laurea (cfr. Tab.2).

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 ⁵)
2020-'21	572	572	100%	Frequentanti (≥ 50%)	35.527	36,2%
				Non Frequentanti	4.101	4,2%
				Totale	39.628	40,4%
2019-'20	568	568	100%	Frequentanti (≥ 50%)	46.300	45,3%
				Non Frequentanti	8.952	8,8%
				Totale	55.252	54,1%
2018-'19	551	551	100%	Frequentanti (≥ 50%)	49.063	49,0%
				Non Frequentanti	11.895	11,6%
				Totale	60.958	59,6%

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

Edizione	Corsi di laurea triennale			Corsi di laurea magistrale			CLMG			Totale CdS
	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	N° Schede compilate	N. laureati	Tassi di risposta	Tassi di risposta
2019-'20	2.210	2.407	91,8%	1.934	2.042	94,7%	248	257	96,5%	93,3%
2018-'19	2.179	2.351	92,7%	1.940	2.023	95,9%	272	280	97,1%	94,3%
2017-'18	2.050	2.245	91,3%	1.938	2.007	96,6%	262	268	97,8%	94,0%

⁴ 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.

⁵ Calcolati come sommatoria del numero di studenti iscritti a ciascun insegnamento impartito (e sottoposto a valutazione).

5.3.2 Livelli di soddisfazione espressi

Nelle pagine che seguono si provvede, come di consueto, ad esaminare sinteticamente i risultati complessivi relativi alle due rilevazioni sopra richiamate⁶ e a commentare le principali evidenze che emergono ai diversi 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.

Anche in questa relazione il Nucleo ritiene non opportuno soffermarsi sulle opinioni espresse dagli studenti che si dichiarano “non frequentanti”, in considerazione non solo del più esiguo numero di questionari compilati riconducibili a questa categoria di rispondenti ma anche dell’assenza di variazioni significative o di tendenze distintive riscontrabili rispetto ai dati riferiti agli studenti frequentanti⁷.

5.3.2.1 Opinioni sulla didattica erogata negli insegnamenti

Risultati complessivi di Ateneo

A livello aggregato è possibile rilevare come le opinioni espresse sull’insieme degli insegnamenti impartiti nei CdS offerti dall’Ateneo si mantengano ampiamente positive per tutti gli item considerati (con valori medi sempre compresi nel range 7,5-9 su una scala da 1 a 10 - cfr. grafico in Figura 1). Tra gli aspetti maggiormente apprezzati, e con valutazioni che si mostrano in leggero miglioramento rispetto a quelle dell’anno accademico precedente, si segnalano: *l’utilità delle lezioni registrate ai fini dell’apprendimento degli argomenti dell’insegnamento* (item n. 3c – valore medio globale pari a 8,88), *il rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni* (item n. 1 - media globale 8,84), *la reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni* (item n. 8 - media 8,64) e *la coerenza dello svolgimento dell’insegnamento rispetto a quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio* (item n.11– media 8,54). Anche le opinioni assegnate ai tre item di sintesi del questionario (qualità della didattica impartita, interesse per i temi trattati e soddisfazione complessiva per come sono stati svolti gli insegnamenti) risultano in miglioramento in un’ottica temporale, con valori medi globali prossimi o superiori a 8.

La bontà delle valutazioni complessivamente espresse dagli studenti è, del resto, attestata dal fatto che l’item che ottiene il punteggio medio relativamente più basso (rappresentato dalla *proporzionalità tra carico didattico e crediti assegnati agli insegnamenti*) si colloca comunque su un livello pienamente soddisfacente (7,64 su 10).

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

Se si considerano i risultati disaggregati per le tre Scuole di riferimento, si può notare che, pur in presenza di andamenti molto simili, per tutti gli aspetti oggetto di valutazione le opinioni relativamente più favorevoli sono quelle espresse dagli studenti del percorso magistrale in Giurisprudenza (CLMG⁸), mentre - a differenza di quanto registrato nell’edizione precedente delle survey - le impressioni degli studenti che frequentano i corsi della Scuola Superiore Universitaria, pur largamente positive, danno luogo a punteggi medi di poco inferiori rispetto alle medie di Ateneo per la gran parte degli item considerati.

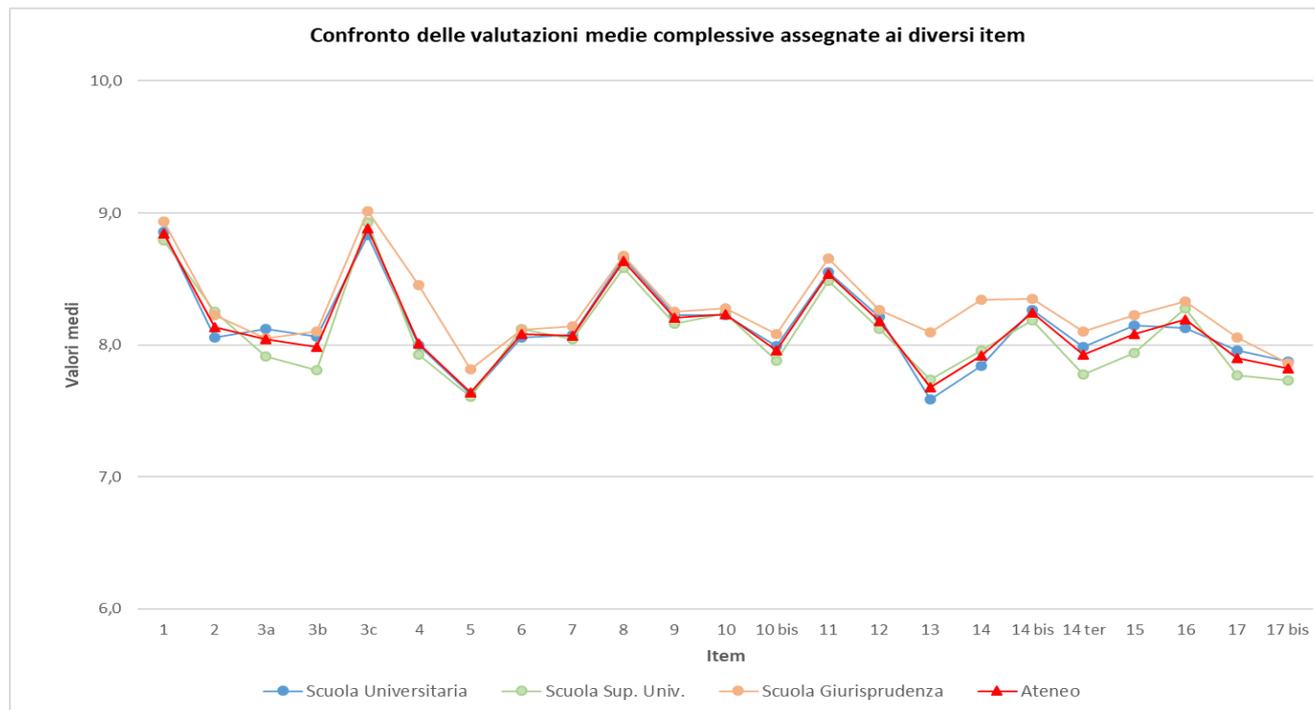
L’analisi dei risultati articolati per corso di laurea evidenzia che, nell’ambito della Scuola Universitaria, le valutazioni medie quasi sempre più elevate sono quelle assegnate agli insegnamenti che fanno capo al CLEAM e al BIG; al contrario, è BIEF il percorso in cui si concentrano le opinioni in media relativamente meno favorevoli rispetto a tutti gli altri CdS triennali (per maggiori dettagli si invita a consultare l’Allegato 3 alla relazione, pagg. 13-21). Per nessun corso di laurea si riscontrano, in ogni caso, punteggi medi di valutazione riferiti ai singoli item del questionario inferiori a 6,5/10.

⁶ I dati statistici di dettaglio delle opinioni espresse con riferimento alle due survey sono riportati negli Allegati n.3 e 4 alla relazione.

⁷ Gli esiti delle valutazioni riconducibili agli studenti non frequentanti sono riepilogati in apposite sezioni dei report aggregati prodotti per ciascun Corso di Studio e pubblicati nell’area pubblica del sito internet di Ateneo riservata al monitoraggio della soddisfazione di studenti e laureandi (www.unibocconi.it/sondaggi studenti → Corsi di Studio (I e II livello)).

⁸ Unico corso di studio afferente alla Scuola omonima dell’Università.

Fig. 1: valutazione degli insegnamenti - a.a.2020-'21: esiti complessivi per Ateneo e per Scuole



Decodifica degli item del questionario di valutazione degli insegnamenti

- 1) Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono stati rispettati.
- 2) Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati nel corso e previsti dal programma d'esame.
- 3a) Il materiale didattico (indicato e disponibile) è chiaro.
- 3b) Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia.
- 3c)* E' stato utile disporre delle lezioni registrate ai fini dell'apprendimento degli argomenti dell'insegnamento.
- 4) Le modalità d'esame riportate nel syllabus sono state definite in modo chiaro.
- 5) Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti ad esso assegnati.
- 6) Il docente stimola l'interesse verso la disciplina.
- 7) Il docente espone gli argomenti in modo chiaro.
- 8) Il docente è disponibile per chiarimenti e spiegazioni.
- 9) Le attività didattiche svolte dal docente sono ben organizzate.
- 10)* Il docente ha stimolato l'interazione durante lo svolgimento delle lezioni in presenza o sincrone (nelle modalità consentite dalla piattaforma elettronica utilizzata).
- 10 bis)* L'interazione a distanza durante le lezioni è efficace.
- 11) L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul syllabus e sul sito Web del corso di studio (tenendo conto di eventuali cambiamenti dovuti alla didattica a distanza).
- 12) Le attività didattiche integrative diverse dalle lezioni (esercitazioni, laboratori, lavori di gruppo, etc.), se realizzate, sono state utili all'apprendimento degli argomenti dell'insegnamento.
- 13) L'intervento dei *teaching assistant-tutor* (eventualmente previsti) è stato utile per l'apprendimento degli argomenti dell'insegnamento.
- 14) I *teaching assistant-tutor* (eventualmente previsti) si sono dimostrati preparati e disponibili.
- 14 bis)* La piattaforma BlackBoard messa a disposizione della didattica ha funzionato correttamente durante il semestre.
- 14 ter)* La piattaforma Blackboard rende l'interazione a distanza con il docente agevole ed efficace.
- 15) La qualità complessiva della didattica è soddisfacente.
- 16) Sono interessato agli argomenti dell'insegnamento.
- 17) Sono complessivamente soddisfatto delle modalità di svolgimento di questo insegnamento.
- 17 bis)* L'utilizzo di modalità didattiche online e/o miste è risultato efficace ai fini dell'apprendimento dei contenuti dell'insegnamento.

(*): domande inserite per la prima volta nell'a.a. 2020-21.

Per quanto riguarda i programmi afferenti alla Scuola Superiore Universitaria, quelli i cui insegnamenti ricevono opinioni che, nell'insieme, risultano più positive sono CYBER e IM (che si conferma negli anni essere tra i CdS più apprezzati in termini di didattica offerta); sul fronte opposto si collocano gli insegnamenti impartiti nel corso DSBA - di più recente attivazione - le cui valutazioni (per il secondo anno consecutivo) risultano mediamente inferiori a quelle assegnate all'insieme degli insegnamenti offerti nei percorsi magistrali biennali (per maggiori dettagli si veda l'Allegato 3, pagg. 29-41). In ogni caso, i punteggi medi dei singoli item del questionario non risultano mai inferiori a 6,3/10 per nessuno dei CdS afferenti a questa Scuola. In merito, infine, all'unico percorso di studi offerto dalla Scuola di Giurisprudenza (CLMG), le opinioni mediamente espresse risultano in ulteriore crescita rispetto alla precedente edizione dell'indagine e i punteggi medi si mantengono sempre al di sopra di 7,8.

5.3.2.2 Opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria

Premessa

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

- A. nella prima ci si sofferma 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 fornisce una panoramica sintetica dei giudizi di soddisfazione riferiti ai principali servizi e infrastrutture messi a disposizione degli studenti (esaminati ad un livello aggregato di Ateneo).

A. Soddisfazione per i percorsi frequentati

Risultati complessivi di Ateneo

Gli esiti delle rilevazioni aventi per oggetto l'esperienza universitaria si confermano positivi nel loro complesso, sebbene sia possibile osservare, limitatamente ad alcuni ambiti, un leggero calo delle valutazioni espresse rispetto alla precedente rilevazione per quanto riguarda i percorsi della Scuola Undergraduate e il CLMG. Gli aspetti che, nell'insieme, gli studenti in procinto di laurearsi mostrano di apprezzare maggiormente sono (come per la precedente edizione dell'indagine): *il grado d'integrazione riscontrato tra gli insegnamenti previsti nel piano degli studi* (soprattutto nell'ambito dei corsi triennali e del CLMG, dove si registrano risposte positive superiori all'87%) e *l'adeguatezza del carico di studio* previsto dagli insegnamenti rispetto alla durata del percorso (che per tutti i CdS considerati nel loro insieme si assesta su quote di apprezzamento superiori all'80%).

Per quanto riguarda la preparazione complessivamente fornita dai Corsi di Studio, le percezioni maturate dai laureandi si confermano molto favorevoli per tutti i cicli formativi, con percentuali di rispondenti soddisfatti sempre superiori al 90%⁹ (e pari quasi al 97% tra i laureandi dei CdS triennali – cfr. Tabb. 3-4-5 a pagina successiva).

Sostanzialmente stabili nel tempo si mantengono, poi, le opinioni sul contributo fornito dai CdS allo sviluppo delle principali competenze trasversali che si prevede di far acquisire agli studenti; tra esse si conferma, quale soft-skill ritenuta sviluppata da una quota minore di laureandi, quella di comunicazione orale (con una percentuale di risposte affermative pari a poco più del 54% tra gli studenti dei corsi triennali e a poco più del 68% tra gli studenti dei percorsi magistrali - cfr. Allegato 4, pag.5, 19, 34).

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

Nell'ambito della Scuola Undergraduate emerge una sostanziale stabilità nel tempo della soddisfazione espressa per i percorsi svolti (con una quota complessiva di risposte positive, riferita a tutti i CdS offerti, prossima al 94%), mentre si mostra in lieve ma progressiva diminuzione la percentuale di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso CdS in Bocconi (65% a livello medio complessivo, rispetto a oltre il 68% della rilevazione 2018). Tra i singoli programmi è il BESS (elemento di novità rispetto agli esiti delle

⁹ Come sempre, 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.

precedenti edizioni della survey) quello che registra la quota maggiore di laureandi che, se potessero tornare indietro, farebbero una scelta diversa (con oltre il 41% di risposte), seguito dal CLEAM (con il 38,6% - un punto % superiore rispetto ai dati del 2018) e dal CLEACC (con circa il 38% rispetto al 34,8% della coorte precedente - cfr. Allegato 4, pag. 12).

Avendo riguardo ai percorsi magistrali offerti dalla Scuola Graduate i dati complessivi evidenziano che la quota di laureandi soddisfatti, pur mantenendosi largamente positiva, si riduce leggermente (88,8% rispetto a circa il 90% delle due rilevazioni precedenti - cfr. Tab.4), mentre si mantiene stabile sui valori della precedente survey (67,6% rispetto a 67,9%) la percentuale di coloro che si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso della Bocconi. Con riferimento ai singoli CdS, la quota più elevata di studenti che ripeterebbero la scelta compiuta si riscontra nell'ambito di DSBA (82,9%), mentre i percorsi ai quali i laureandi si riscriverebbero in percentuale minore (56-57%) risultano essere Management, CLELI e PPA (cfr. All.4, pag. 29).

Anche con riferimento al CLMG gli studenti che si dichiarano soddisfatti per il percorso svolto, per quanto costituiscano ancora la stragrande maggioranza, risultano in calo in termini percentuali (89% rispetto a oltre il 95% della coorte 2018-'19) e, analogamente, si riduce (dal 73% al 70%) la quota di coloro che, se potessero tornare indietro, si iscriverebbero nuovamente al CLMG in Bocconi (cfr. Tab.5).

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

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata*
2020	96,7%	93,9%	65,1%
2019	96,8%	93,7%	66,5%
2018	96,8%	94,2%	68,6%

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

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

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata
2019-'20	90,6%	88,8%	67,6%
2018-'19	91,2%	89,7%	67,9%
2017-'18	90,8%	90,3%	69,3%

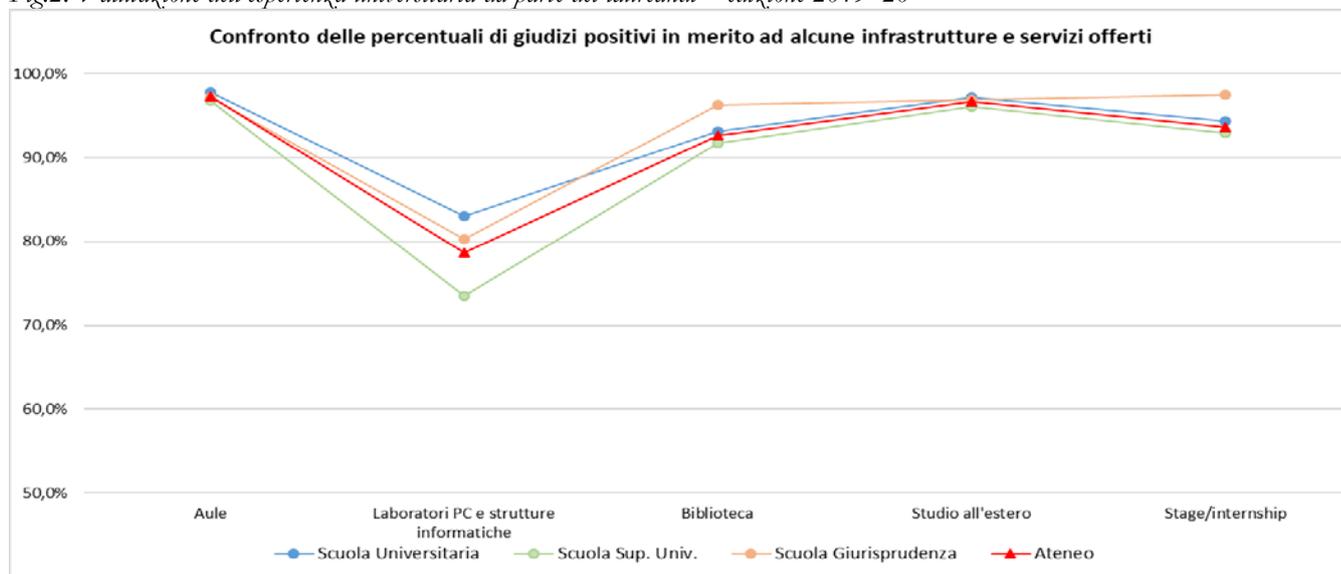
Tab. 5: trend triennale delle valutazioni positive relative agli aspetti di sintesi dei corsi di studio (somma delle risposte % "decisamente sì" e "più sì che no") – corso di laurea magistrale in Giurisprudenza (CLMG).

Item Laureandi	Soddisfazione per la preparazione acquisita	Soddisfazione complessiva per il corso di studio	Convinzione della giusta scelta di studi effettuata
2019-'20	93,9%	89,0%	69,9%
2018-'19	95,9%	95,5%	73,3%
2017-'18	95,8%	95,0%	75,2%

B. Soddisfazione sulle infrastrutture e i principali servizi offerti

In linea con una tendenza che si mostra costante negli anni, anche l'edizione in esame della survey indirizzata ai laureandi fa emergere la presenza di opinioni mediamente molto positive sulle dotazioni e le infrastrutture che l'Ateneo mette a disposizione dei CdS e degli studenti. Come osservabile dai dati riepilogati nel grafico della Fig.2, si mantiene elevatissima la quota dei rispondenti che considerano adeguate le aule in cui si svolgono le lezioni (superiore al 97% come dato aggregato di tutte le Scuole) e su livelli solo leggermente più bassi si colloca la soddisfazione per i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (ritenuti adeguati da quasi il 93% dei laureandi di tutti i CdS - 96% se si considerano solo i laureandi del CLMG). Non altrettanto generalizzato, ma comunque ampio, risulta poi l'apprezzamento per i laboratori e le attrezzature informatiche messi a disposizione dall'Università, che sono giudicati numericamente adeguati da oltre il 78% di tutti i rispondenti che hanno dichiarato di averli utilizzati (in linea con i valori della precedente indagine), una percentuale che si riduce leggermente (73%) tra gli studenti dei percorsi magistrali erogati dalla Scuola superiore Universitaria. Con riguardo alle principali opportunità e ai servizi offerti durante il percorso universitario, la soddisfazione dei laureandi che hanno svolto uno stage o un periodo di studio all'estero riguardo all'utilità di tali esperienze si conferma molto elevata in tutti i cicli formativi (le percentuali complessive di opinioni favorevoli risultano pari, rispettivamente, al 96,7% e al 93,7%, con una sostanziale convergenza anche a livello delle singole Scuole). In modo decisamente positivo sono valutati anche il sostegno e l'assistenza forniti dalle unità organizzative incaricate di gestire tali iniziative (rispettivamente ufficio *International Relations* e ufficio *Stage*), così come i servizi erogati dal Career Service dell'Università e dall'area "Campus Life" che organizza le numerose attività extra-curricolari riservate agli studenti (con punteggi medi aggregati che risultano sempre superiori a 7,4 su 10 - cfr. Tab.6a).

Fig.2: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2019-'20



Tab. 6a: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2019-'20 – 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	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19
Scuola Universitaria		7,47	8,12	7,93	8,15	7,80	8,00	7,34	7,69
Scuola Sup. Universitaria		7,89	8,04	8,42	8,42	8,01	8,15	7,53	7,88
Scuola Giurisprudenza		7,51	7,95	8,05	8,25	7,97	8,40	7,45	7,92
Ateneo		7,66	8,07	7,94	8,31	7,92	8,10	7,45	7,78

Tab. 6b: Valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi – edizione 2019-'20 – confronto dei valori medi assegnati ai servizi offerti in materia di diritto allo studio (scala valori 1-10)

Livello di riferimento	Supporto per borse di studio e altre agevolazioni		Servizi di Ristorazione		Residenze Universitarie		
	Edizione	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19
Scuola Universitaria		7,47	7,24	7,29	7,59	7,79	7,36
Scuola Superiore Universitaria		7,84	7,71	7,48	7,54	7,83	7,44
Scuola Giurisprudenza		7,92	7,72	7,42	7,34	7,45	7,52
Ateneo		7,65	7,47	7,38	7,55	7,80	7,40

Infine, continuano a mostrarsi favorevoli anche le opinioni relative ai principali servizi erogati dalla Direzione *Students* dell'Università in materia di diritto allo studio (cfr. Tab.6b): le valutazioni medie globali assegnate al sostegno ricevuto per l'accesso alle borse di studio e alle altre agevolazioni economiche previste, ai servizi di ristorazione e alle residenze universitarie oscillano in un intervallo compreso tra 7,38 e 7,80 (con scostamenti piuttosto contenuti tra i diversi cicli formativi). In questo contesto è utile sottolineare che pure l'aspetto riguardante il funzionamento del WiFi negli alloggi di alcune residenze (che nelle edizioni passate dell'indagine aveva raccolto valutazioni insoddisfacenti) risulta ora essere apprezzato dai laureandi¹⁰, che in numero crescente possono testimoniare, nelle loro valutazioni di fine percorso, gli effetti dell'intervento di rinnovamento della rete internet eseguito già alcuni anni orsono in tutte le strutture residenziali¹¹.

5.3.2.3 Confronto delle opinioni degli studenti italiani e degli studenti internazionali

Com'è ormai consuetudine da alcuni anni, a conclusione dell'esame dei risultati emergenti dalle due survey oggetto di attenzione il Nucleo ritiene utile mostrare le eventuali differenze rilevabili nelle valutazioni espresse dagli studenti italiani e da quelli internazionali¹² (che hanno acquisito una consistenza numerica piuttosto significativa – soprattutto in alcuni percorsi formativi – come si desume dai dati riportati nelle Tab. 7 e 8 di pagina seguente), anche al fine di comprendere se le esperienze formative pregresse sviluppate in contesti diversi possono in qualche modo influenzare le percezioni maturate sulla qualità della didattica erogata e del percorso di studi svolto. Le analisi stratificate in base al suddetto criterio confermano sostanzialmente il quadro non omogeneo che si presenta da alcuni anni. Più precisamente:

- sulla didattica impartita negli insegnamenti gli studenti aventi un background internazionale continuano ad esprimere opinioni complessivamente più favorevoli di quelle espresse dagli studenti "italiani" (come emerge dal confronto riportato in Fig.3); il divario nei giudizi espressi è comunque lieve nella maggior parte dei casi, se si eccettuano alcuni item, come l'utilità dell'intervento dei *teaching assistant* per l'apprendimento degli argomenti (n.13, per il quale il differenziale tra le due categorie di studenti è di 0,43 punti);
- sul percorso formativo svolto emerge una situazione opposta, dal momento che per tutti e tre gli aspetti di valutazione di sintesi (preparazione acquisita al termine del CdS, soddisfazione complessiva e conferma della validità della scelta di studi compiuta) sono gli studenti italiani a fornire impressioni in media leggermente più positive (si veda il confronto riportato in Fig.4).

Non appare semplice interpretare la ratio di queste evidenze apparentemente contrastanti: una spiegazione plausibile potrebbe essere che gli studenti con un background di studi internazionale apprezzano molto l'approccio e i metodi didattici adottati dai docenti Bocconi (riconoscendone gli elevati standard qualitativi) ma tendono a non esprimere un plus di soddisfazione quando sono chiamati a valutare il percorso universitario nel suo insieme e l'esperienza formativa complessiva ad esso associata.

¹⁰ Il punteggio medio complessivo - riferito a tutte le residenze – attribuito a questo aspetto è pari a 7, rispetto a 6,46 assegnato dalla coorte dei laureandi 2018-'19 e a 5,91 dalla coorte precedente.

¹¹ Per altri approfondimenti sulle valutazioni relative ai servizi e alle infrastrutture di Ateneo si rimanda all'All.4 alla presente relazione (pagg. 44 e segg.).

¹² Ai fini delle analisi qui riportate si considerano come "internazionali" gli studenti che hanno le seguenti caratteristiche: per i percorsi di I livello (corsi di laurea e corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza), coloro che hanno conseguito il diploma di Scuola Superiore all'estero oppure presso un Istituto internazionale con sede in Italia; per i percorsi di II livello, gli studenti con cittadinanza straniera (criterio che per questa fattispecie è ritenuto più appropriato rispetto a quello della sede di svolgimento degli studi precedenti, che non permette di considerare come internazionali gli studenti stranieri che effettuano il triennio in Bocconi).

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

Livello di riferimento Anno accademico	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali	
	2020-'21	2019-'20	2020-'21	2019-'20	2020-'21	2019-'20
Scuola Universitaria	17.581	21.179	2.886	4.721	14,1%	20,0%
Scuola Superiore Universitaria	9.913	12.444	2.010	3.586	16,9%	22,4%
Scuola Giurisprudenza	3.027	4.162	91	193	2,9%	4,1%
Ateneo	35.502	37.785	4.987	8.500	14,0%	18,4%

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

Livello di riferimento Edizione	N° Studenti Italiani		N. Studenti Internazionali		% Internazionali	
	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19	2019-'20	2018-'19
Scuola Universitaria	1.899	1.871	311	307	14,1%	16,1%
Scuola Superiore Universitaria	1.518	1.573	416	367	21,5%	18,9%
Scuola Giurisprudenza	246	270	2	2	0,8%	0,7%
Ateneo	3.663	3.714	729	676	16,6%	15,4%

Fig. 3: *valutazione degli insegnamenti - a.a.2020-'21: esiti complessivi distinti per provenienza degli studenti*

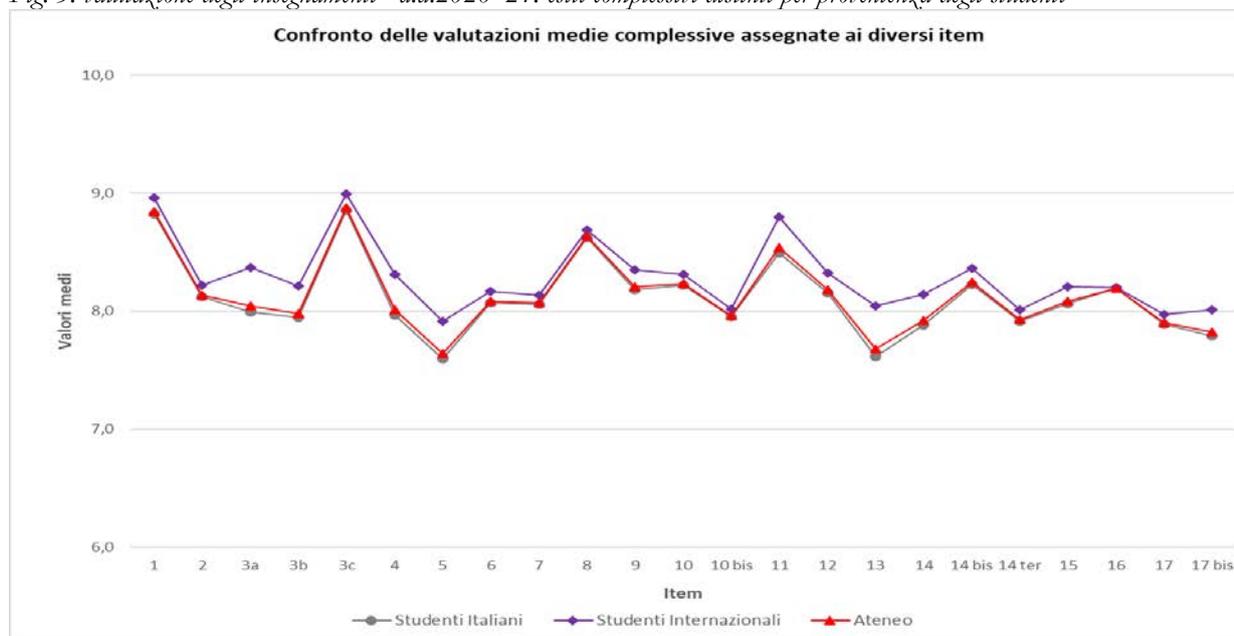
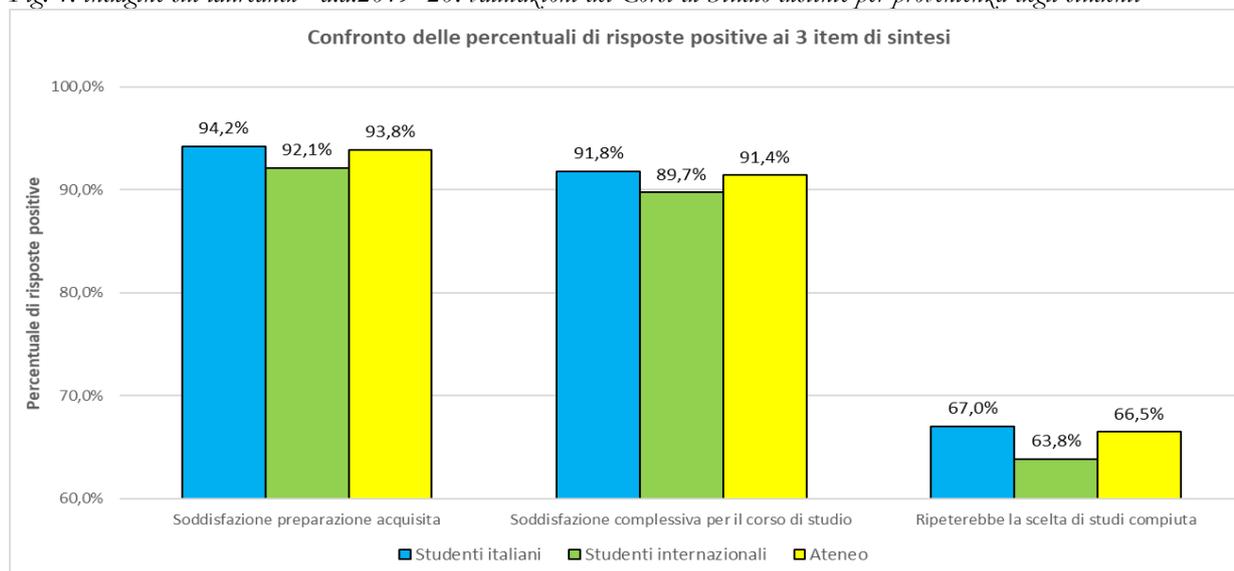


Fig. 4: *indagine sui laureandi - a.a.2019-'20: valutazioni dei Corsi di Studio distinte per provenienza degli studenti*



5.3.3 Aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

Dall'analisi dell'insieme delle opinioni espresse dagli studenti sulla didattica erogata si osserva, anche per l'a.a. 2020-2021, la totale assenza di elementi di criticità a livello aggregato sia di Scuola sia di CdS: in nessun caso si evidenziano, infatti, valutazioni medie inferiori alla soglia 5 (che corrisponde alla metà del punteggio massimo previsto in base alla scala utilizzata), mentre il punteggio più basso assegnato a un singolo item del questionario (considerando tutti i CdS offerti) è pari a 6,3.

Se si guarda ai singoli insegnamenti impartiti sono stati, invece, riscontrati complessivamente 39 casi di "criticità"¹³ su 1.589 classi di insegnamento valutate per i 24 CdS attivi (di cui si dirà nel successivo par. 5.5).

Anche l'esame delle valutazioni assegnate dai laureandi della coorte 2019-'20 conferma che per nessun Corso di Studio sono presenti situazioni di insoddisfazione, sebbene per alcuni di essi emergano (o permangano) aree di attenzione relative ad ambiti specifici (che saranno approfondite nel successivo par.5.5).

5.4 Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

5.4.1 Diffusione e pubblicizzazione delle evidenze raccolte

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

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

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

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

¹³ 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.

Tab. 9 (segue)

Rilevazione	Tipo di report	Destinatari	Organi coinvolti nell'esame/discussione	Sede di pubblicazione
Opinioni laureandi su esperienza universitaria	Dati statistici delle valutazioni assegnate ai singoli CdS	Direttori e Gruppi di AQ dei CdS Componenti CPDS	Comitati di CdS	Pagine web dei Corsi di Studio (accesso pubblico)
	Dati statistici di riepilogo delle valutazioni assegnate all'insieme dei CdS afferenti a una Scuola	Dean delle Scuole	Consigli di Scuola	Area AQ del sito web di Ateneo (accesso pubblico)

(*): per ciascun insegnamento è pubblicato uno schema grafico in cui sono riportati unicamente i punteggi di sintesi ("mediane") delle valutazioni assegnate a ciascun item del questionario senza l'indicazione dei nominativi dei docenti oggetto di valutazione.

5.4.2 Processo di presa in carico dei risultati

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

- a. Esame e individuazione, a cura di un'apposita commissione interna (*Comitato per l'Esame dei Risultati della Valutazione della Didattica - CERVD*¹⁴), 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, così come quelli di carattere infrastrutturale, che traggono spunto da vari elementi informativi (a partire dagli esiti delle rilevazioni svolte presso gli studenti e i laureandi dei CdS) e da input provenienti dai diversi attori e organi coinvolti nell'AQ della didattica (con particolare riferimento alle CPDS e al Presidio di Qualità).

a. In merito al primo ambito di interventi, si ricorda che la procedura, che ha come organo referente il Comitato CERVD, prevede che i docenti responsabili delle classi d'insegnamento in cui si riscontrano criticità predispongano delle specifiche note di commento, contenenti spiegazioni e interpretazioni in merito alle valutazioni insoddisfacenti ricevute, nonché l'indicazione delle azioni proposte per le successive edizioni degli insegnamenti, volte ad eliminare i problemi o le disfunzioni che le hanno generate. Queste note di feedback, insieme ad altri elementi informativi (che includono, tra gli altri, le performance didattiche rilevate negli anni precedenti e le valutazioni di merito fornite dai direttori dei CdS di riferimento) sono presi in esame dal CERVD al termine di ogni semestre didattico per definire i provvedimenti più opportuni da adottare¹⁵.

Avendo riguardo agli esiti delle rilevazioni condotte nell'a.a. 2020-'21, come si è accennato nel par. 5.3.3 sono state formalmente riscontrate 39 situazioni individuali di criticità nell'ambito della totalità degli insegnamenti impartiti nei 24 CdS attivi; di queste, 7 non sono state prese in considerazione in quanto derivanti da un numero di questionari validamente compilati inferiore alla soglia minima ritenuta significativa (attualmente fissata a 10), mentre per le restanti 32 il Nucleo ha potuto appurare che sono stati adottati i seguenti tipi di interventi:

- con riferimento a 20 casi, in considerazione del carattere del tutto episodico delle valutazioni insoddisfacenti espresse, il CERVD si è limitato a esortare i docenti interessati a curare maggiormente il proprio apporto didattico (ad esempio, dedicando più tempo e attenzione alla preparazione delle

¹⁴ 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.

¹⁵ 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).

- lezioni e/o dei materiali didattici o rivedendo l'approccio con l'aula o il metodo d'insegnamento utilizzato anche ricorrendo alle iniziative di formazione e aggiornamento offerte dal centro BUILT¹⁶);
- in un caso è stata avviata una revisione sostanziale della struttura e del contenuto dell'insegnamento interessato;
- nei confronti di 11 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, è opportuno rammentare che quelle che traggono origine dalle rilevazioni delle opinioni di studenti e laureandi, quando non rientrano nelle casistiche di pertinenza del CERVD sopra richiamate, vengono generalmente esaminate e discusse nell'ambito dei Comitati di CdS, tenendo conto anche di eventuali segnalazioni aggiuntive espresse dalle CPDS di riferimento. Nel corso del 2021 diverse iniziative di questo tipo sono state pianificate o avviate dalle direzioni dei CdS (che il Presidio di Qualità registra e tiene sotto controllo in modo puntuale alimentando il cruscotto di monitoraggio delle azioni di miglioramento relative alla didattica messo a punto da alcuni anni). Tra esse il Nucleo ritiene opportuno segnalare, come più esemplificative:

- l'impegno, rimarcato dal Comitato del corso di laurea CLEACC, ad attivare momenti di dialogo continui con gli studenti (in prosecuzione rispetto a quanto già sviluppato nei confronti dei potenziali studenti durante le iniziative di orientamento) per identificare quali aspetti del CdS possono essere percepiti al di sotto delle loro aspettative così da incidere sul grado di soddisfazione dei laureandi per il percorso di studi scelto;
- la decisione assunta dalla direzione del corso di laurea BIEM di approfondire le ragioni che inducono alcuni studenti a cambiare percorso alla fine del I anno di studi, come suggerito dalla componente studentesca della CPDS di riferimento;
- gli interventi atti a migliorare i materiali didattici e la comunicazione tra docenti e studenti, soprattutto per fornire maggiore chiarezza sulle modalità di svolgimento di alcune prove d'esame, che i docenti del corso magistrale CYBER si sono impegnati ad apportare, su richiesta della direzione del Corso e in risposta ad una corrispondente segnalazione proveniente dalla CPDS di riferimento.

c. In relazione al terzo tipo di azioni, nel periodo sotto osservazione le tre Scuole Universitarie - e l'Ateneo più in generale - non hanno riscontrato l'esigenza di sviluppare nuovi interventi di ampia portata, aggiuntivi rispetto a quelli attivati negli anni recenti anche a seguito dei cambiamenti imposti dalla diffusione della pandemia (che il Nucleo ha richiamato nelle precedenti relazioni annuali)¹⁷. Ciò anche in considerazione dell'assenza di particolari problemi o disfunzioni, segnalati dalle CPDS o emergenti dai risultati delle rilevazioni svolte, in merito all'organizzazione e alla gestione delle attività didattiche e dei servizi di supporto offerti agli studenti.

Da ultimo, è sempre opportuno menzionare, quale rilevante modalità di utilizzo dei risultati raccolti attraverso le survey svolte, il loro collegamento al sistema di incentivazione del corpo docente. Le valutazioni espresse dagli studenti frequentanti sulla didattica costituiscono, infatti, da anni uno degli elementi di performance considerati per l'attribuzione ai docenti di riconoscimenti sia di tipo formale sia di natura economica¹⁸. L'adozione di questi meccanismi costituisce, come più volte sottolineato dal Nucleo, un'importante attestazione dell'ampio credito assegnato dai vertici accademici alle opinioni degli studenti, il cui ascolto è

¹⁶ Il BUILT (*Bocconi University Innovations in Learning and Teaching*) è un centro universitario che ha, tra le sue funzioni, quella di progettare ed erogare seminari, corsi di formazione/aggiornamento, *webinar* e *faculty training "one to one"* rivolti al corpo docente e finalizzati all'utilizzo di efficaci approcci e metodi didattici, oltre che a fornire supporto a coloro che lo richiedono nell'introduzione di innovazioni didattiche di tipo metodologico/tecnologico.

¹⁷ A cui si fa rinvio per eventuali approfondimenti.

¹⁸ 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. 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).

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 della faculty.

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.

A. Procedure e modalità di rilevazione

Riguardo all'ambito organizzativo delle rilevazioni, il Nucleo ritiene che il principale punto di forza continui ad essere rappresentato dalle procedure adottate per la compilazione dei questionari e per l'elaborazione e la diffusione dei dati raccolti che, messe a punto e consolidate negli anni grazie all'azione del Presidio di Qualità, si caratterizzano per la loro affidabilità e accuratezza e consentono di mettere a disposizione di tutti i soggetti e gli organi responsabili dell'azione formativa sviluppata dall'Università, in tempi rapidi, un insieme di informazioni ricco e articolato, che risulta essenziale per lo svolgimento delle analisi delle evidenze raccolte e dei loro successivi utilizzi.

Quale area di debolezza o, in ogni caso, di maggiore attenzione rilevabile sul fronte procedurale va sicuramente rimarcato l'ulteriore calo registrato nella partecipazione degli studenti alla rilevazione avente ad oggetto la didattica impartita negli insegnamenti. Al riguardo il Nucleo di Valutazione segnala che, a seguito di tale andamento (e anche del suggerimento espresso dallo stesso Nucleo nella relazione dello scorso anno), i Dean delle Scuole e il Presidio di Qualità di Ateneo hanno messo in campo ulteriori misure per sensibilizzare gli studenti sull'importanza e l'utilità delle opinioni espresse attraverso i questionari nell'ambito dei processi di miglioramento dell'azione didattica (che hanno previsto anche il coinvolgimento diretto delle rappresentanze studentesche negli organi collegiali per veicolare messaggi attraverso gli strumenti di *social network* maggiormente utilizzati dagli studenti). Come effetto di tali interventi, nella rilevazione del I semestre dell'a.a. 2021-'22¹⁹ si è registrato un incremento della percentuale di schede compilate rispetto a quelle attese (dal 40% al 44%), che tuttavia non è stato tale da assicurare un ritorno a livelli assimilabili a quelli che hanno caratterizzato il periodo pre-pandemia (quando i tassi di *redemption* si mantenevano intorno al 60%).

A parere del Nucleo questa maggiore difficoltà di coinvolgimento spontaneo degli studenti nei meccanismi di valutazione della didattica ha, tra le sue cause di fondo, la progressiva attenuazione del senso di appartenenza alla comunità universitaria che caratterizza le nuove generazioni, da un lato, e un atteggiamento di minore propensione ad una critica costruttiva legata ai processi di valutazione, dall'altro; entrambi questi fenomeni inducono ad attenuare l'interesse degli studenti a fornire un apporto concreto, anche solo in termini di opinioni, al miglioramento di specifici aspetti i cui esiti non sono immediatamente e direttamente visibili.

Al fine di indagare ulteriormente queste dinamiche il Nucleo suggerisce di continuare a promuovere momenti di confronto con gruppi di studenti e/o loro rappresentanti, anche nell'ambito dei consessi "ufficiali" (come le sedute dei Consigli di Scuola), per approfondire la visione e le impressioni che essi hanno in merito alla minore e meno convinta partecipazione alle rilevazioni sulla didattica organizzate dall'Ateneo ed eventualmente individuare modalità più efficaci per stimolare un contributo attivo e responsabile.

Si potrebbe anche valutare un intervento di rinnovamento delle modalità di presentazione della survey agli studenti, ad esempio attraverso un video con grafiche e animazioni da mostrare all'inizio delle attività didattiche di ciascun semestre o in prossimità della data di avvio delle rilevazioni. Ciò avrebbe il duplice vantaggio di standardizzare le modalità con cui vengono comunicate le informazioni sulle finalità e la natura dell'indagine e di avvicinare gli studenti con il linguaggio che gli è maggiormente familiare.

¹⁹ Unica sessione dell'anno accademico in corso di cui si dispone di dati al momento della stesura della presente relazione.

D'altro canto, il Nucleo invita il Presidio di Qualità e i Dean delle Scuole a compiere una riflessione sull'eventuale opportunità di rivedere le politiche sin qui attuate che prevedono di non utilizzare meccanismi di incentivazione o costrizione alla compilazione dei questionari (in ossequio al principio di "spontaneità" che da anni caratterizza lo svolgimento di questo tipo di survey in Bocconi), allo scopo di evitare il rischio che tassi di compilazione contenuti – come quelli registrati nelle ultime edizioni – diano luogo a risultati non pienamente attendibili in termini di rappresentatività delle opinioni raccolte.

B. Risultati delle rilevazioni

Come osservato nelle pagine precedenti, sia la rilevazione sulla didattica erogata sia quella indirizzata ai laureandi hanno mostrato risultati che si confermano largamente soddisfacenti nel loro insieme. Nel dettaglio, gli aspetti sui quali si sono concentrate – anche nelle edizioni in esame – le opinioni più favorevoli degli studenti di tutti i cicli di studio e che, dunque, costituiscono punti di forza comuni dell'intera offerta formativa dell'Ateneo sono:

1. l'adeguatezza delle infrastrutture messe a disposizione e, in particolare, delle aule in cui si svolgono le lezioni (con percentuali di laureandi soddisfatti che risultano sempre superiori al 96% nell'ambito di qualsiasi Scuola);
2. il rispetto degli orari di svolgimento delle attività didattiche (item che ottiene un punteggio medio complessivo di valutazione pari a 8,84 su 10);
3. la disponibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (con un punteggio medio globale di 8,64);
4. la conduzione degli insegnamenti in modo coerente con quanto dichiarato sul sito web dei Corsi di Studio (con un punteggio medio complessivo pari a 8,54);
5. le opportunità di studio all'estero e/o di stage offerte agli studenti (con percentuali di laureandi soddisfatti che risultano sempre superiori al 93% nell'ambito di qualsiasi Scuola);
6. il livello di preparazione acquisito al termine dei percorsi formativi (con una percentuale complessiva di laureandi soddisfatti superiore al 90%).

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

1. la percezione dello sviluppo di abilità organizzative durante il percorso formativo (una competenza trasversale ritenuta acquisita da circa il 95% dei laureandi dei corsi magistrali biennali e da quasi il 97% di quelli del quinquennio in Giurisprudenza);
2. l'utilizzo di una didattica strutturata in modo attivo, attraverso il ricorso diffuso a lavori di gruppo, analisi/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 alla supervisione e all'assistenza ricevute durante lo svolgimento di questa attività (aspetto apprezzato da oltre l'82% dei laureandi magistrali).

Guardando ai possibili punti di debolezza collegati agli esiti delle rilevazioni, dopo aver accertato l'assenza di situazioni classificabili come effettive criticità relativamente alle attività didattiche svolte e ai servizi di supporto offerti in tutti i corsi di studio, il Nucleo ha identificato i seguenti elementi di attenzione, caratterizzati dalla presenza di una soddisfazione non elevata o un andamento non favorevole delle opinioni espresse:

- 1) Il calo consistente della quota di laureandi dei CdS BESS e CLELI che ritengono di aver fatto la scelta di studi giusta (rispettivamente, dal 73% e dall'80,5% della coorte 2018-'19 al 58,4% e al 56,8% di quella del 2019-'20)²⁰, cui si aggiunge la presenza di una percentuale sostanzialmente analoga (56,7%) della prima coorte dei laureandi in PPA che ripeterebbe lo stesso percorso magistrale;
- 2) La conferma dell'esistenza di ampie porzioni di laureandi dei programmi CLEAM, CLEACC e Management (comprese tra il 38% e il 43%) che, se potessero tornare indietro, si iscriverebbero ad altri Corsi;

²⁰ Sull'andamento registrato con riferimento al CLELI incidono in modo particolare le "dichiarazioni" di insoddisfazione espresse dagli studenti che si sono iscritti al CdS dopo averlo indicato come 2^a, 3^a o 4^a scelta in sede di *application* iniziale.

- 3) la permanenza di una diffusa percezione (condivisa dal 46% dei laureandi rispondenti di tutti i CdS triennali) che i percorsi frequentati debbano contribuire maggiormente allo sviluppo di abilità comunicative orali.

Gli andamenti richiamati in questi ultimi due punti costituiscono la conferma di fenomeni che si ripetono con intensità più o meno analoga nel corso degli ultimi anni e sui quali il Nucleo si è già soffermato, nelle precedenti relazioni, sia per sollecitare approfondimenti e interventi specifici da parte dei rispettivi organi responsabili sia, più recentemente (cfr. relazione 2020), per segnalare l'avvenuta pianificazione da parte dei vertici accademici di iniziative che vanno nella direzione di rimuovere alcune delle cause che sono alla base degli elementi di insoddisfazione rilevati²¹.

Per quanto riguarda le situazioni “nuove” indicate al pt.1) è opportuno soffermarsi brevemente sul caso del BESS, che il Nucleo di Valutazione ha avuto modo di esaminare in modo più approfondito in occasione dell'audizione del CdS condotta nel mese di novembre 2021. Dalle informazioni e dalle testimonianze raccolte in quella sede è emersa, infatti, la presenza di un'insoddisfazione latente tra una parte degli studenti sostanzialmente ascrivibile ad una non piena consapevolezza dei contenuti marcatamente quantitativi che caratterizzano il CdS e che induce a “pentirsi” della scelta effettuata. Una simile percezione distorta sembrerebbe essere causata dal richiamo alle scienze sociali contenuto nella denominazione del corso (“Economic and Social Sciences”), che indurrebbe alcuni di coloro che si iscrivono ad esso a pensare che si tratti di un programma teso ad affrontare anche tematiche sociologiche e comunque più vicine alle “scienze umane” che non alle “hard sciences”, sebbene le sue caratteristiche siano ben specificate in occasione delle varie iniziative di orientamento in ingresso promosse. Per ovviare a questo possibile equivoco, in sede di audit il direttore del CdS e il responsabile della direzione Students dell'Ateneo hanno dichiarato di essere intervenuti di recente per rinforzare i messaggi veicolati sia attraverso i principali strumenti di comunicazione sia in sede di orientamento al fine rimarcare ulteriormente e in modo netto qual è l'essenza e la natura del percorso formativo. Queste misure dovrebbero permettere alle nuove coorti di studenti di attuare scelte più consapevoli in sede di application iniziale, con un impatto positivo sulle valutazioni espresse dai laureandi che potrà essere verificato con le rilevazioni che si svolgeranno nei prossimi anni²².

In merito, infine, ai due corsi magistrali CLELI e PPA, non sono altrettanto identificabili le ragioni che hanno indotto una porzione cospicua di laureandi a dichiararsi non soddisfatti per la scelta di studi compiuta. Al riguardo, il Nucleo invita i rispettivi direttori a monitorare con attenzione il fenomeno per verificare se sia l'effetto di situazioni contingenti (eventualmente collegate al contesto di *lockdown* conseguente all'insorgere della pandemia vissuto da una parte dei laureandi che hanno partecipato alla rilevazione in esame) o se sia, invece, il segnale di un trend al quale far fronte con interventi specifici.

C. Utilizzo dei risultati delle rilevazioni

In merito al processo di follow-up e utilizzo degli esiti delle rilevazioni, il Nucleo ritiene di poter confermare quali principali punti di forza dimostrati dall'Università:

- una gestione attenta e responsabile, a tutti i livelli di competenza previsti, delle attività di analisi e approfondimento dei risultati delle survey e dei conseguenti interventi volti ad apportare i

²¹ Esse riguardano, in particolare, la decisione di:

- incrementare il numero di classi di CdS in cui la didattica è erogata in inglese per andare incontro al desiderio di molti studenti di frequentare percorsi impartiti in questa lingua (che sembra essere la ragione prevalente che alimenta l'insoddisfazione per la scelta compiuta da parte di una quota di laureandi dei CdS CLEAM, CLEACC e Management, in tutto o in gran parte impartiti in italiano);
- intensificare le attività volte al rafforzamento di alcune soft-skill ritenute essenziali per il completamento del bagaglio formativo degli studenti, tra cui anche quelle riguardanti le abilità comunicative.

²² Quale misura ulteriore volta a evitare l'insorgere tra i potenziali studenti di qualsiasi equivoco collegato alla denominazione del CdS, nel rapporto di audit del BESS il Nucleo di Valutazione ha formulato al Dean della Scuola Undergraduate l'invito a “*considerare, nella prospettiva di una revisione dei criteri di selezione degli studenti candidati ad iscriversi ai corsi di laurea, la possibilità di differenziare i test di verifica delle conoscenze iniziali in base alle caratteristiche e ai contenuti dei diversi programmi offerti, identificando così cluster specifici di CdS per i quali prevedere percorsi di selezione ad hoc. Questa soluzione, applicata al BESS così come ad altri programmi che si contraddistinguono per un rilevante “taglio” quantitativo, oltre ad assicurare un processo di selezione più “targetizzato”, permetterebbe anche un più chiaro riconoscimento esterno delle prerogative dei vari percorsi formativi e delle attitudini e propensioni personali da considerare in fase di application*”.

miglioramenti considerati necessari sulla didattica in senso stretto così come sugli aspetti organizzativi, infrastrutturali e di supporto ad essa inerenti;

- la tempestività con cui vengono presi in carico ed affrontati i problemi o le disfunzioni segnalati dagli studenti, avendo riguardo sia alle decisioni assunte sui singoli docenti nell'ambito del CERVD sia alle iniziative adottate dai Comitati e dai direttori dei Corsi di Studio per dar seguito alle evidenze più rilevanti desumibili dai questionari di valutazione o ai rilievi formulati dalla CPDS (come riportato, in modo esemplificativo, nel par. 5.4.2).
- l'inserimento di specifici indicatori desunti dagli esiti delle rilevazioni svolte tra i fattori di input considerati nei meccanismi di incentivazione e premialità dei docenti (menzionati sempre nel precedente par.5.4.2), che costituisce indubbiamente un utilizzo significativo delle opinioni espresse dagli studenti che gli organi di governo accademici hanno voluto istituzionalizzare facendone parte integrante di alcuni processi decisionali interni.

Pur non rilevando criticità e apprezzando l'impegno profuso da buona parte della Faculty nel comunicare agli studenti, all'inizio delle attività didattiche di ciascun semestre, esempi concreti di utilizzo delle opinioni raccolte tramite i questionari - che assume un'importanza centrale al fine di far comprendere l'utilità del contributo che essi possono fornire al miglioramento della didattica e dei processi di apprendimento, il Nucleo invita il Presidio a verificare le modalità e l'effettiva pervasività con cui questa azione di "disclosure" viene svolta, allo scopo di valutare se vi siano le condizioni per accrescerne l'efficacia, anche traendo spunti dalle esperienze maturate da altre università.