

Sezione della *Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione 2021* (ex D. Lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)

Rilevazione opinioni degli studenti

Descrizione e valutazione delle modalità e dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi	2
1. Obiettivi delle rilevazioni	2
2. Modalità delle rilevazioni	2
2.1. Organizzazione delle rilevazioni	2
2.2 Strumenti di rilevazione	3
3. Risultati delle rilevazioni	5
3.1 Grado di copertura dei CdS e degli insegnamenti nella rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti	5
3.2 Livello di soddisfazione degli studenti frequentati e dei laureandi.....	7
3.3 Risultati del questionario AlmaLaurea anno 2020	18
4. Utilizzazione dei risultati	19
4.1. Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo	20
4.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti e dei laureandi.....	20
5. Punti di forza e di debolezza	21
5.1 Punti di forza e di debolezza relativi alla modalità di rilevazione	21
5.2 Punti di forza e di debolezza relativi ai risultati delle rilevazioni	23
5.3. Punti di forza e di debolezza relativi all'utilizzazione dei risultati.....	24

ALLEGATI

Allegato 1: Questionario utilizzato per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti

Allegato 2: Questionario utilizzato per la rilevazione dell'opinione degli studenti non frequentanti

Allegato 3: Questionario per la rilevazione della qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture

Descrizione e valutazione delle modalità e dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi

Nell'anno accademico 2019/2020, la rilevazione delle opinioni degli studenti è stata interamente gestita tramite la piattaforma ESSE3.

Il Presidio di Qualità (PQA) ha costantemente monitorato il processo di rilevazione, il cui corretto funzionamento ha consentito l'acquisizione di una reportistica completa di tutte le segnalazioni provenienti dai referenti dei Corsi di Studio (CdS), dai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e dai rappresentanti degli studenti. Tale risultato testimonia la costante collaborazione del Presidio di Qualità (PQA) con la struttura che ha elaborato i dati, la quale ha fornito un utile supporto per le decisioni e per le attività di messa a punto di tutti gli adempimenti propedeutici alla corretta attivazione dei questionari.

Il PQA è stato coadiuvato dai Gruppi di Assicurazione della Qualità (GAQ) e dalle CPDS sia per l'analisi dei risultati della rilevazione che per la loro rappresentazione.

Il Nucleo di Valutazione (NVA) esprime una valutazione positiva sull'impegno dell'Ateneo finalizzato a garantire il corretto funzionamento del processo di valutazione e, nel contempo, la fruibilità dei risultati da parte dei diversi soggetti istituzionali coinvolti.

1. Obiettivi delle rilevazioni

L'Università di Foggia, negli anni, ha arricchito la rilevazione della qualità percepita dagli studenti integrando l'indagine sulle opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti sui singoli insegnamenti con le rilevazioni realizzate in collaborazione con AlmaLaurea (rilevazione delle opinioni dei laureandi sul processo formativo e sui servizi agli studenti) e altre rilevazioni interne (Rilevazione della qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture).

Da AlmaLaurea sono state tratte le opinioni dei laureandi sull'adeguatezza e sull'efficacia del processo formativo e sull'esperienza universitaria nel suo complesso.

Le diverse rilevazioni hanno consentito, attraverso la conoscenza dei punti di forza e l'individuazione delle aree da migliorare, la ricognizione delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro che hanno interesse nel processo formativo offerto, valutando anche quali buone pratiche valorizzare affinché si possa promuovere il miglioramento della qualità dei CdS.

In questa prospettiva, i risultati dei questionari sono stati resi disponibili on-line, mediante l'accesso al sistema UGOV, ai singoli Docenti, ai Referenti dei CdS, ai Presidenti delle CPDS, ai Direttori di Dipartimento, al PQA, al Rettore e al NVA e vengono analizzati dai GAQ e CPDS, oltre ad essere diffusi in forma aggregata anche attraverso la loro presentazione durante la "Settimana dello Studente".

2. Modalità della rilevazioni

2.1. Organizzazione delle rilevazioni. La rilevazione delle opinioni degli studenti è avvenuta, in linea con quanto avviato negli anni accademici precedenti, attraverso un **questionario sulla valutazione della didattica** somministrato on-line mediante la piattaforma ESSE3. I questionari, da compilare per ogni insegnamento preferibilmente dopo lo svolgimento dei $\frac{2}{3}$ delle lezioni, è stato proposto sia agli studenti con frequenza superiore al 50% (nella versione "questionario frequentante") sia a quelli con frequenza inferiore al 50% (nella versione "questionario non frequentante"). La compilazione dei questionari è avvenuta su base volontaria, ossia ogni studente - frequentante o non - ha liberamente scelto se compilare o meno il questionario per ogni singolo insegnamento seguito. La scelta di rendere facoltativa e volontaria la compilazione del questionario è maturata a seguito delle sollecitazioni pervenute dagli studenti, i quali segnalavano come l'obbligatorietà della compilazione costituisse un vincolo che metteva in discussione l'attendibilità delle valutazioni espresse. La decisione di lasciare libertà di compilazione agli studenti è apparsa coerente con l'obiettivo dell'Ateneo di pervenire a valutazioni maggiormente consapevoli e

responsabili in quanto frutto di una scelta volontaria. Ogni studente in corso - indipendentemente dalla frequenza o meno - ha, quindi, potuto esprimere un parere esclusivamente sugli insegnamenti previsti dal Corso di Studio per l'anno di iscrizione e per il semestre in corso; non sono stati proposti questionari relativi ad insegnamenti di anni precedenti a quello di iscrizione, anche nel caso in cui lo studente non avesse ancora sostenuto l'esame, così come quelli relativi ad insegnamenti erogati in altro semestre.

I tempi della rilevazione hanno rispettato i semestri, cosicché per gli insegnamenti del 1° semestre la rilevazione è stata avviata il 21 ottobre 2019 mentre, per quelli erogati nel 2° semestre, è stata avviata il 6 aprile 2020. Le finestre temporali per la compilazione del questionario, definite dal Presidio di Qualità sulla base del calendario didattico di ciascun Dipartimento, sono state:

- primo semestre: dal 21 ottobre al 29 febbraio 2020,
- secondo semestre: dal 23 marzo (con posticipo al 6 aprile) al 31 luglio 2020.

L'inizio della rilevazione è stato ampiamente promosso e comunicato attraverso i canali istituzionali tramite:

- ✓ la pubblicazione di un avviso sul sito web Unifg e sulla pagina ESSE3;
- ✓ l'invio a tutti gli studenti di una mail per illustrare l'iniziativa;
- ✓ la comunicazione a tutti i Direttori di Dipartimento contestualmente alle informazioni sull'organizzazione della Settimana dello Studente;
- ✓ la calendarizzazione, in occasione della Settimana dello Studente (ne vengono organizzate due, una per ciascun semestre), per tutti gli insegnamenti erogati nel semestre, di un momento in aula, preferibilmente all'inizio della lezione, dedicato alla compilazione del questionario. Quest'ultima pratica è stata mantenuta anche per il secondo semestre dell'A.A. 2019/20 quando, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e delle misure adottate per il suo contenimento, le lezioni si sono trasferite in "aule virtuali".

La rilevazione dell'opinione dei laureandi affidata ad **Almalaurea** è avvenuta, invece, contestualmente alla presentazione della domanda di iscrizione all'esame di laurea. Al laureando che accedeva a ESSE3 per compilare la domanda di laurea, il sistema ha proposto la compilazione o meno del questionario; nei casi in cui il laureando ha optato per la sua compilazione, ha potuto procedere a rispondere ai quesiti proposti dal modello nazionale.

Relativamente alle altre rilevazioni interne, anche per l'A.A. 2019/20 è stata **condotta la rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture**, in particolare ai servizi forniti da: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Tutor informativi, Biblioteca, Laboratori informatici, Laboratori didattici e ricerca, Servizi informatici e logistica. Tale iniziativa, inserita nel processo di autovalutazione dell'Ateneo, risponde ai requisiti per l'accreditamento periodico R1.C.2 e R3.C.2 volti a garantire la messa a disposizione di adeguate strutture di sostegno alla didattica, quali biblioteche, sale studio, ausili didattici, infrastrutture IT ecc., e la fruibilità, da parte di tutti gli studenti, dei servizi a esse collegate.

La somministrazione on-line del questionario, proposto dalla procedura allo studente al momento dell'accesso con le proprie credenziali sulla pagina ESSE3, è avvenuta dal 1 al 31 luglio 2020. La richiesta di compilazione del questionario sui servizi è stata anche pubblicizzata tramite mail inviata agli studenti.

2.2. Strumenti di rilevazione. La struttura e la composizione delle due versioni del **questionario per la valutazione delle attività didattiche** ("frequentante" e "non frequentante") utilizzate non sono variate rispetto all'anno accademico precedente 2018/2019, mantenendo il raggruppamento delle domande in 4 sezioni distinte:

- **insegnamento**: 5 domande (conoscenze preliminari richieste, carico didattico, materiale didattico, modalità di esame e organizzazione complessiva dell'insegnamento)

- docente: 6 domande (orari, stimolazione interesse, chiarezza espositiva, attività integrative, coerenza con programma, disponibilità a fornire chiarimenti)
- interesse: 2 domande (interesse e soddisfazione per come è stato svolto l'insegnamento)
- organizzazione: 4 domande (aule, carico di studio complessivo, organizzazione complessiva, locali e attrezzature per attività integrative).

In linea con quanto proposto dall'ANVUR, anche per l'anno accademico 2019/2020, alle risposte è stato attribuito un punteggio variabile tra 1 ("NO") e 4 ("SI"), dove 2 indica "più no che sì" e 3 "più sì che no". La parte conclusiva del questionario è stata riservata alla raccolta dei suggerimenti degli studenti ai fini del miglioramento dell'attività didattica e delle modalità di erogazione della stessa attraverso una domanda aperta.

Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, riportato nell'Allegato 1, prevede 17 quesiti comprendenti il set di 11 domande proposte nel documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014", più 6 domande indicate dal PQA e una sezione riservata alla raccolta di commenti e suggerimenti da parte degli studenti. Il questionario per gli studenti "non frequentanti" è riportato nell'Allegato 2. Esso costituisce una forma ridotta del questionario compilato dagli studenti frequentanti. E' composto da 7 delle 17 domande utilizzate dal questionario per studenti frequentanti, essendo stati eliminati i quesiti legati riferiti all'esperienza in presenza (ad esempio, valutazione aule, chiarezza espositiva, ecc.)

Anche in questo caso, tuttavia, è stato mantenuto il raggruppamento delle domande in 4 sezioni distinte:

- insegnamento: 4 domande (conoscenze preliminari richieste, carico didattico, materiale didattico, modalità di esame)
- docente: 1 domanda (disponibilità a fornire chiarimenti)
- interesse: 1 domanda (interesse per l'insegnamento)
- organizzazione: 1 domanda (organizzazione complessiva).

Relativamente al **questionario Almalaurea**, sono state utilizzate le risposte date alle 3 domande riguardanti la soddisfazione per l'esperienza universitaria (soddisfazione per il corso di laurea, per il rapporto coi docenti e adeguatezza del carico di studio). Anche in questo caso, i laureandi hanno avuto la possibilità di esprimere il giudizio su una scala a 4 punti.

Per la **rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture**, è stato utilizzato un questionario appositamente costruito e già utilizzato negli anni precedenti, composto da 24 domande relative alla soddisfazione dello studente in relazione ai servizi forniti da: Segreteria studenti (3 domande), Segreteria didattica (3 domande), Tutor informativi (1 domanda), Biblioteca (3 domande), Laboratori informatici (4 domande), Laboratori didattici e ricerca (2 domande), Servizi informatici (6 domande) e Logistica (2 domande).

La somministrazione del questionario, riportato nell'Allegato 3, è avvenuta on-line al momento dell'accesso da parte dello studente alla propria pagina ESSE3 nella finestra temporale compresa tra l'1 e il 31 luglio 2020. La riduzione della finestra temporale (normalmente compresa tra l'1 giugno e il 31 luglio) può aver influito sul numero delle risposte ottenute seppur il dato raccolto appare comunque molto significativo.

Così come per la rilevazione delle opinioni sulla didattica, gli studenti hanno avuto la possibilità di esprimere il proprio parere all'interno di una scala ordinale che va dal "Decisamente NO" al "Decisamente SI", con le categorie di risposta intermedie rappresentate dal "Più No che Sì" e dal

“Più Sì che No”. Le domande specifiche utilizzate per la rilevazione e il loro raggruppamento in sezioni sono individuabili nella tabella SODD09, unitamente ai risultati ottenuti.

3. Risultati delle rilevazioni

La presentazione dei risultati è stata organizzata illustrando, innanzitutto, i dati relativi al grado di copertura dei corsi di studio e degli insegnamenti nella somministrazione del questionario sulla valutazione della didattica. Successivamente sono stati presentati i risultati sulla soddisfazione degli studenti espressa a livello di ateneo, di dipartimento e di specifici corsi di studio e sedi. A conclusione della presentazione sono stati riportati i risultati ottenuti dalla somministrazione del questionario sui servizi agli studenti e dal questionario Almalaurea.

3.1. Grado di copertura dei Cds e degli insegnamenti nella rilevazione dell’opinione degli studenti frequentanti

I risultati relativi alla percentuale dei corsi di studio e degli insegnamenti che hanno partecipato alla rilevazione dell’opinione degli studenti frequentanti per ciascun dipartimento sono riportati di seguito nelle Tabelle 1 RIL, 2 RIL e 3 RIL. Le tre tabelle indicano, rispettivamente, la percentuale di corsi di studio, all’interno di ciascun dipartimento, che hanno preso parte alla rilevazione (Tabella 1 RIL), la percentuale di insegnamenti valutati rispetto al numero di insegnamenti attivati (Tabella 2 RIL) e la percentuale di questionari effettivamente compilati, rispetto al numero di questionari attesi (Tabella 3 RIL).

Tabella 1 RIL: Numero di Corsi di studio che hanno partecipato alla rilevazione

Dipartimento/Polo	CdS che hanno partecipato alla rilevazione	CdS attivati	CL	CLM	CLM a ciclo unico	Tasso di copertura (%)
Scienze agrarie, degli alimenti e dell'ambiente	7	7	4	3		100
Economia	5	5	2	3		100
Giurisprudenza	4	4	2	1	1	100
Studi umanistici. Lettere, beni culturali, scienze della formazione	4	4	2	2		100
Polo di Medicina	14*	14	11	1	2	100
<i>Ateneo</i>	34	34	21	10	3	100

*comprensivo delle 4 sedi decentrate del CdS in Infermieristica

La tabella 1 RIL consente il confronto fra il numero di Corsi di Studio che hanno preso parte alla rilevazione e il numero di corsi attivati, suddivisi in Corsi di laurea triennali (CL), magistrali (CLM) e a ciclo unico (CLM a ciclo unico), nell’anno accademico 2019-2020. I dati riportati testimoniano che tutti i corsi attivi nell’anno considerato hanno preso parte alla rilevazione, con un tasso di copertura pari al 100%.

Tabella 2 RIL: Numero di insegnamenti valutati

Dipartimento/Polo	Insegnamenti valutati	Insegnamenti attivi	Tasso di copertura
-------------------	-----------------------	---------------------	--------------------

							(%)
	Totale	I sem	II sem	Totali	I sem	II sem	Totale
Dipartimento di Economia	102	55	47	102	55	47	100
Dipartimento di Giurisprudenza	110	55	55	127	57	70	87
Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	137	75	62	191	96	95	72
Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	136	69	67	144	77	67	94
Polo Medico	209	107	102	257	124	133	81
Ateneo	704	366	338	821	409	412	86

La Tabella 2 RIL riporta i risultati relativi al confronto, all'interno di ogni singolo Dipartimento e nell'Ateneo, fra gli insegnamenti attivi e gli insegnamenti che hanno preso parte alla rilevazione, suddivisi tra I e II semestre.

I risultati dimostrano un buon tasso di copertura ($n.$ insegnamenti valutati/ $n.$ insegnamenti attivi \times 100) che varia tra il 72% e il 100%. Ottimo il risultato riferito al Dipartimento di Economia che dispone della valutazione completa di tutti gli insegnamenti attivati dal Dipartimento. Va evidenziato come il tasso di copertura, rispetto al precedente anno accademico, sia aumentato per tutti i Dipartimenti, ad eccezione del Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'ambiente per il quale si è avuta una flessione minima (dall'87% al 72% attuale). Il Dipartimento di Giurisprudenza, ad esempio, che era passato in un solo anno da una copertura del 40% a quella del 70%, quest'anno ha incrementato ulteriormente il tasso di copertura raggiungendo l'87%, così come il Dipartimento di Studi Umanistici è passato dall'81% al 94% e il Polo Medico dal 76% all'81%.

Il tasso di copertura degli insegnamenti, considerando l'Ateneo nel suo complesso, è da considerarsi decisamente soddisfacente e migliorato rispetto a quello riferito allo scorso anno accademico (86% attuale vs. 81% dello scorso anno).

Tabella 3 RIL: Numero di questionari compilati

Dipartimenti/Polo	Questionari compilati per studenti frequentanti	Studenti in corso	Questionari attesi*	Tasso di copertura a.a.2018-2019	Tasso di copertura a.a. 2019-2020
Dipartimento di Economia*	2771	1.444	5776	62%	48%
Dipartimento di Giurisprudenza*	1900	1.412	5648	33%	34%
Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente §	2662	887	4435	83%	60%
Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione*	5045	1.835	7340	62%	69%

Polo Medico°	16771	2.526	25260	90%	66%
--------------	-------	-------	-------	-----	-----

* calcolati sul potenziale di 4 insegnamenti per studente

§ calcolati sul potenziale di 5 insegnamenti per studente

° calcolati sul potenziale di 10 insegnamenti per studente

La tabella 3 RIL sintetizza i dati riferiti al confronto fra il numero di questionari compilati dagli studenti e il numero di questionari attesi, quest'ultimo calcolato, convenzionalmente, moltiplicando il numero di studenti in corso per il numero medio di insegnamenti che uno studente riesce a frequentare con regolarità nel corso dell'anno accademico. La legenda della tabella riporta il numero medio di insegnamenti che, convenzionalmente, lo studente riesce a frequentare con regolarità nei corsi di studio afferenti a ogni singolo Dipartimento. Il tasso di copertura esprime il rapporto percentuale tra il numero di questionari compilati e quello dei questionari attesi.

Dai risultati emerge un decremento significativo nel numero di questionari compilati per i Dipartimenti di Economia e di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente, così come per il Polo Medico. Il tasso più basso di copertura si rileva per il Dipartimento di Giurisprudenza che, tuttavia, non subisce il decremento osservato in altri dipartimenti. L'unico dipartimento a non subire flessioni ma, anzi, ad incrementare il tasso di copertura è quello di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione.

La discrepanza fra l'incremento nella copertura degli insegnamenti valutati (Tabella 2 RIL) e il decremento rilevato nel numero di questionari compilati dagli studenti (Tabella 3 RIL) mette in risalto come, pur di fronte a una maggiore sensibilità mostrata dai CdS e dai Dipartimenti nel garantire che venisse valutato un numero maggiore di insegnamenti rispetto agli anni precedenti, la frequenza a distanza dei corsi nel secondo semestre a causa della pandemia e, soprattutto, lo svolgimento della Settimana dello Studente a distanza possono verosimilmente essere considerati fattori maggiormente responsabili della diminuzione del numero di questionari compilati. Tale spiegazione sembra avvalorata dai dati riportati nella tabella 3 RIL bis che mantiene separate le compilazioni riferite al primo semestre da quelle del secondo semestre.

Tabella 3 RIL bis: Numero di questionari compilati distinti per semestre

Dipartimento	Anno Accademico	Ciclo Annuale Unico	Primo Semestre	Secondo Semestre
Dipartimento di Economia	2018/2019		2174	2264
	2019/2020		2411	996
Dipartimento di Giurisprudenza	2018/2019	202	2137	915
	2019/2020	160	1900	643
Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale	2018/2019	215	3814	3768
	2019/2020	91	3853	1997
Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	2018/2019		2807	1666
	2019/2020		2771	933
Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche	2018/2019		8223	6768
	2019/2020	403	7487	3370

Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione	2018/2019		3583	2243
	2019/2020		3807	2664

3.2 Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti e dei laureandi

Le tabelle da SODD1 a/b a SODD 8 a/b riportano i risultati dell'elaborazione delle risposte alle domande del **questionario per la valutazione delle attività didattiche** raggruppate in 4 sezioni: Insegnamento, Docenza, Interesse e Organizzazione. Alle risposte è stato attribuito un punteggio che varia tra 1 ("NO") a 4 ("SI"), dove 2 indica "più no che sì" e 3 "più sì che no". Le diverse tabelle forniscono dati di sintesi riferiti all'Ateneo, ai singoli dipartimenti e agli specifici corsi di studio all'interno dei dipartimenti. Si ricorda che, come indicato dal Presidio di Qualità, valori di indice di sintesi (IdS) < 2,5 indicano situazioni che vanno seguite con attenzione perché ritenute critiche al fine di effettuare delle azioni correttive, $2,5 < \text{IdS} < 3,25$ sono considerati positivi ma con ulteriori possibilità di miglioramento, valori di $\text{IdS} \geq 3,25$ si considerano pienamente positivi. Il NVA apprezza tale scelta che contribuisce a sostenere il processo qualitativo.

Si precisa che, per i corsi di studio che prevedono la frequenza obbligatoria degli studenti (i corsi erogati dai Dipartimenti di Medicina Clinica e Sperimentale e di Scienze Mediche e Chirurgiche), non saranno riportati dati relativi agli studenti non frequentanti.

Tabella SODD 1a: Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione all'Ateneo (studenti frequentanti)

Sezione	Valutazione Media a.a. 19/20
Insegnamento	3,50
Docenza	3,55
Interesse	3,54
Organizzazione	3,31

Tabella SODD 1b: Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione all'Ateneo (studenti non frequentanti)

Sezione	Valutazione Media a.a. 19/20
Insegnamento	3,34
Docenza	3,48
Interesse	3,40
Organizzazione	3,26

I risultati riportati nelle tabelle SODD 1a e SODD 1b attestano un livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione all'Ateneo di Foggia pienamente positivo su tutte e quattro le dimensioni considerate; ciò è vero sia per gli studenti frequentanti che per i non frequentanti.

Tabella SODD 2a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Dipartimenti (studenti frequentanti)

Sezione	Valutazione Media	Valutazione Media	Valutazione Media	Valutazione Media	Valutazione Media	Valutazione Media
	Economia	Giurisprudenza	Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	Medicina Clinica e Sperimentale	Scienze Mediche e Chirurgiche

	a.a. 19/20	a.a.19/20	a.a. 19/20	a.a. 19/20	a.a. 19/20	a.a. 19/20
Insegnamento	3,60	3,58	3,47	3,63	3,42	3,45
Docenza	3,67	3,63	3,57	3,70	3,44	3,48
Interesse	3,63	3,63	3,52	3,68	3,45	3,50
Organizzazione	3,45	3,46	3,33	3,53	3,26	3,18

I livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti mantengono la piena positività anche qualora si considerino in modo specifico i singoli Dipartimenti. Solo per il Dipartimento di Scienze mediche e Chirurgiche, la valutazione della dimensione “organizzazione” è vicinissima alla soglia di piena positività.

Tabella SODD 2b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Dipartimenti (studenti non frequentanti)

	Economia	Giurisprudenza	Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione
Sezione	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20
Insegnamento	3,27	3,38	3,24	3,43
Docenza	3,43	3,56	3,46	3,53
Interesse	3,22	3,45	3,41	3,52
Organizzazione	3,17	3,26	3,19	3,35

Anche gli studenti non frequentanti esprimono un livello molto alto di soddisfazione nelle 4 aree considerate, attribuendo un punteggio superiore al valore indicato dal PQA come soglia per una valutazione pienamente positiva. Nello specifico, i Dipartimenti di Giurisprudenza e di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della formazione raggiungono la piena positività in tutte e quattro le dimensioni; i Dipartimenti di Economia e di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente, pur avendo superato il valore soglia di positività stabilito dal PQA, presentano valori passibili di miglioramento e vicinissimi alla soglia della piena positività relativamente alla dimensione “Organizzazione”.

Di seguito vengono riportati i risultati riferiti agli specifici corsi di studio all'interno dei singoli dipartimenti.

Tabella SODD 3a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del

DIPARTIMENTO DI ECONOMIA (studenti frequentanti)

	Economia Aziendale LM	Economia Aziendale L	Marketing e Management LM	Economia L	Banca Finanza Mercati LM
Sezione	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20

Insegnamento	3,67	3,63	3,48	3,55	3,59
Docenza	3,77	3,68	3,57	3,61	3,71
Interesse	3,72	3,65	3,44	3,61	3,59
Organizzazione	3,39	3,46	3,39	3,45	3,48

Gli studenti frequentanti del Dipartimento di economia esprimono piena soddisfazione per tutti i corsi di studio afferenti al Dipartimento, lungo tutte e 4 le dimensioni considerate.

Tabella SODD 3b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del

DIPARTIMENTO DI ECONOMIA (studenti non frequentanti)

	Economia Aziendale LM	Economia Aziendale L	Marketing e Management LM	Economia L	Banca Finanza Mercati LM
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,43	3,25	3,00	3,26	3,34
Docenza	3,50	3,38	3,32	3,45	3,51
Interesse	3,42	3,21	3,27	3,20	2,86
Organizzazione	3,29	3,13	2,68	3,21	3,27

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Economia, la soddisfazione espressa dagli studenti non frequentanti è pienamente positiva lungo tutte e 4 le aree considerate per i corsi di Economia Aziendale LM, Economia Aziendale L ed Economia L. Il corso di Marketing e Management supera abbondantemente la soglia di positività lungo le 4 dimensioni considerate, raggiungendo la piena positività per le sezioni “docenza” e “Interesse”, potendo ulteriormente migliorare le dimensioni “Insegnamento” e, soprattutto, “organizzazione”. Per il CdS in Banca Finanza e Mercati, che ottiene una valutazione positiva per tutte le dimensioni, si segnala la dimensione “Interesse” come passibile di ulteriori miglioramenti.

Tabella SODD 4a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA (studenti frequentanti)

	Consulente del lavoro L	Giurisprudenza LMCU	Scienze investigative L	Scienze Giuridiche della Sicurezza LM
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,65	3,61	3,53	3,66

Docenza	3,73	3,63	3,59	3,70
Interesse	3,70	3,61	3,62	3,64
Organizzazione	3,44	3,44	3,46	3,69

Gli studenti frequentanti i corsi erogati dal Dipartimento di Giurisprudenza esprimono piena soddisfazione per tutti i corsi, lungo le 4 dimensioni considerate.

Tabella SODD 4b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI GIURISPRUDENZA (studenti non frequentanti)

	Consulente del lavoro L	Giurisprudenza LMCU	Scienze investigative L	Scienze Giuridiche della Sicurezza LM
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,46	3,45	3,32	1 solo questionario
Docenza	3,66	3,55	3,54	1 solo questionario
Interesse	3,54	3,43	3,43	1 solo questionario
Organizzazione	3,43	3,20	3,23	1 solo questionario

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Giurisprudenza, la valutazione di soddisfazione espressa dagli studenti non frequentanti appare decisamente positiva, con valori che superano la soglia di piena positività per tutte le aree considerate (i valori della sezione "organizzazione" sono vicinissimi alla soglia di piena positività=3.25); per il CdS in Scienze Giuridiche della Sicurezza si dispone delle risposte di un solo studente non frequentate; pertanto, i risultati non sono stati riportati perché non rappresentativi.

Tabella SODD 5a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, DEGLI ALIMENTI E DELL'AMBIENTE (studenti frequentanti)

	INGEGNERIA ¹ L	STAGR ² L	STA ³ L	GASTR ⁴ L	SANU ⁵ LM	STAGR ⁶ LM	STA ⁷ LM
Sezione	Valutazione e Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media 19/20	Valutazione Media 19/20	Valutazione Media 19/20
Insegnamento	3,67	3,47	3,44	3,47	3,29	3,57	3,36

Docenza	3,76	3,56	3,55	3,55	3,42	3,69	3,46
Interesse	3,73	3,53	3,51	3,47	3,44	3,57	3,34
Organizzazione	3,52	3,43	3,38	3,32	3,03	3,13	3,07

- 1: Ingegneria sistemi logistici per l'agro-alimentare
2: Scienze e tecnologie agrarie
3: Scienze e tecnologie alimentari
4: Scienze gastronomiche
5: Scienze degli alimenti e nutrizione umana (LM)
6: Scienze e tecnologie agrarie (LM)
7: Scienze e tecnologie alimentari (LM)

I corsi erogati dal Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente vengono valutati dagli studenti frequentanti in maniera pienamente positiva lungo tutte e 4 le dimensioni considerate. Solo per le 3 lauree magistrali vengono indicate come ulteriormente migliorabili, seppure positivamente valutati, gli aspetti legati alla dimensione "organizzazione".

Tabella SODD 5b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, DEGLI ALIMENTI E DELL'AMBIENTE (studenti non frequentanti)

	INGEGNER IA ¹ L	STAGR ² L	STA ³ L	GASTR ⁴ L	SANU ⁵ LM	STAGR ⁶ LM	STA ⁷ LM
Sezione	Valutazione Media a.a. 19/20	Valuta- zione Media a.a. 19/20	Valu- tazio- ne Media a.a. 19/20	Valuta- zione Media a.a. 19/20	Valuta- zione Media a.a. 19/20	Valuta- zione Media a.a. 19/20	Valutazione Media a.a. 19/20
Insegnamento	3,55	3,25	3,18	3,30	3,16	3,45	2,99
Docenza	3,79	3,45	3,40	3,50	3,32	3,86	3,27
Interesse	3,67	3,40	3,28	3,40	3,48	3,31	3,23
Organizzazione	3,58	3,22	3,14	3,26	3,03	3,29	3,14

- 1: Ingegneria sistemi logistici per l'agro-alimentare
2: Scienze e tecnologie agrarie
3: Scienze e tecnologie alimentari
4: Scienze gastronomiche
5: Scienze degli alimenti e nutrizione umana (LM)
6: Scienze e tecnologie agrarie (LM)
7: Scienze e tecnologie alimentari (LM)

Anche gli studenti frequentanti hanno espresso un livello di soddisfazione elevato in relazione a tutte e 4 le aree considerate. Qualche indicazione sulla possibilità di ulteriori miglioramenti, pur avendo superato la soglia di positività, riguarda per 3 corsi su 6 gli aspetti di "organizzazione"; per la laurea magistrale in Scienze e Tecnologia dell'alimentazione, si auspica un miglioramento relativamente all'area "insegnamento", che supera, comunque, abbondantemente il valore soglia della positività.

Tabella SODD 6 Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio e sedi del DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE (dati solo su studenti frequentanti – Corsi a frequenza obbligatoria)

	MEDICINA LMCU	INFERMISTICA L SEDE FOGGIA	INFERMISTICA L SEDE BARLETTA	INFERMISTICA L SEDE LAGONEGRO	INFERMISTICA L SEDE MATERA	INFERMISTICA L SEDE S. GIOVANNI R.DO
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,33	3,50	3,23	3,71	3,16	3,64
Docenza	3,33	3,53	3,28	3,74	3,18	3,68
Interesse	3,29	3,58	3,29	3,74	3,18	3,67
Organizzazione	2,91	3,25	3,20	3,76	2,95	3,60

I risultati emersi dai questionari degli studenti frequentanti evidenziano ampi livelli di soddisfazione per tutti i corsi; le valutazioni, infatti, superano i valori soglia di piena positività per 5 corsi su 6, lungo le 4 dimensioni considerate, sebbene emerga la possibilità di ulteriori miglioramenti per la dimensione “organizzazione”. Un solo CdS, Infermieristica con sede a Matera, pur ottenendo valutazioni che superano la soglia di positività, risultano ancora lievemente inferiori alla soglia di positività piena stabilita dal PQA.

Tabella SODD 7a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE (dati solo su studenti frequentanti – Corsi a frequenza obbligatoria)

	FISIOTERAPIA L	DIETISTICA L	TECNICO RADIOLOGICO L	TECNICO LABORATORIO L	SCIENZE BIOMOLECOLARI L	SCIENZE MOTORIE L	SCIENZE MOTORIE LM	ODONTOIATRIA LMCU
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,33	3,28	3,53	3,50	3,37	3,47	3,45	3,39
Docenza	3,28	3,27	3,57	3,50	3,42	3,51	3,47	3,45
Interesse	3,34	3,28	3,59	3,54	3,40	3,50	3,46	3,45
Organizzazione	3,38	2,96	3,49	3,27	3,27	3,28	3,23	3,15

Per i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale, gli studenti frequentanti esprimono un giudizio di soddisfazione pienamente positivo per tutti corsi, lungo le 4 dimensioni considerate, fatta eccezione per l'area "organizzazione" dei corsi di studio in Dietistica, Scienze Motorie e Odontoiatria che, pur avendo ricevuto giudizi positivi, ha riportato punteggi leggermente inferiori al valore soglia di positività piena fissato dal PQA.

Tabella SODD 8a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO STUDI UMANISTICI, LETTERE, BENI CULTURALI, SCIENZE DELLA FORMAZIONE (studenti frequentanti)

	LETTERE E BENI CULTURALI L	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E FORMAZIONE L	FILOLOGIA, LETTERATURE E STORIA LM	SCIENZE PEDAGOGICHE LM
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,59	3,66	3,68	3,54
Docenza	3,67	3,72	3,80	3,63
Interesse	3,61	3,72	3,71	3,61
Organizzazione	3,48	3,58	3,48	3,39

Tutti i Cds afferenti al Dipartimento Studi umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della formazione, nelle valutazioni espresse dagli studenti frequentanti, raggiungono la piena positività lungo le 4 dimensioni considerate.

Tabella SODD 8b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO STUDI UMANISTICI, LETTERE, BENI CULTURALI, SCIENZE DELLA FORMAZIONE (studenti non frequentanti)

	LETTERE E BENI CULTURALI L	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E FORMAZIONE L	FILOLOGIA, LETTERATURE E STORIA LM	SCIENZE PEDAGOGICHE LM
Sezione	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20	Valutazione Media a.a.19/20
Insegnamento	3,31	3,43	3,24	3,54
Docenza	3,62	3,49	3,34	3,61
Interesse	3,33	3,57	3,20	3,59
Organizzazione	3,24	3,39	2,77	3,42

I giudizi espressi dagli studenti non frequentanti concordano con la piena positività espressa dagli studenti frequentanti. Solo relativamente al corso in Filologia, Letterature e Storia, nonostante venga superato il valore soglia della positività per tutte e quattro le dimensioni considerate, si rileva

l'opportunità di migliorare ulteriormente la dimensione "organizzazione", mentre i valori riferiti a "Insegnamento" e "Interesse" sono vicinissimi al valore soglia di piena positività.

La tabella SODD9 propone la valutazione degli studenti che, nel periodo compreso tra l'1 e il 31 Luglio, accedendo alla piattaforma ESSE3, sono stati invitati a compilare il questionario **sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture**, utilizzando una scala a 4 punti.

Per l'individuazione degli aspetti critici, resta valido il criterio di analisi adottato dal Presidio della Qualità che individua quale soglia di positività, nella griglia da 1 a 4, il valore di 2,5. Pertanto, una valutazione media inferiore a 2,5 è da considerarsi indicativa di una criticità, mentre una pari e superiore a 3 è sintomatica di una valutazione pienamente positiva.

Per una più immediata lettura dei risultati, i valori che esprimono criticità sono evidenziati in grassetto, mentre i valori superiori alla soglia di piena positività sono in formato normale. Risultano sottolineati i valori che, pur superando il valore soglia della positività, richiedono attenzione al fine di individuare strategie utili al raggiungimento della soglia di piena positività.

Tabella SODD9: Valutazione dei Servizi agli studenti

SEGRETERIA STUDENTI	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria studenti sono adeguati?	<u>2,53</u>	2,37	<u>2,65</u>	<u>2,67</u>	2,42	<u>2,54</u>
Il personale della segreteria studenti è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	<u>2,93</u>	<u>2,99</u>	3,18	2,99	<u>2,84</u>	<u>2,83</u>
Il personale della segreteria studenti è competente ed efficiente?	3,00	3,04	3,18	3,10	<u>2,95</u>	<u>2,89</u>
SEZIONE: Segreteria Studenti	<u>2,82</u>	<u>2,80</u>	3,00	<u>2,92</u>	<u>2,74</u>	<u>2,75</u>
SEGRETERIA DIDATTICA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	<u>2,71</u>	<u>2,57</u>	<u>2,86</u>	<u>2,71</u>	<u>2,70</u>	<u>2,70</u>
Il personale della segreteria didattica è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,10	3,08	3,27	3,06	3,13	3,02
Il personale della segreteria didattica è competente ed efficiente?	3,15	3,14	3,29	3,14	3,20	3,06
SEZIONE: Segreteria Didattica	<u>2,99</u>	<u>2,93</u>	3,14	<u>2,97</u>	3,01	<u>2,93</u>
TUTORATO INFORMATIVO	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	3,42	3,30	3,51	3,45	3,49	3,32
SEZIONE: Tutorato informativo	3,42	3,30	3,51	3,45	3,49	3,32
BIBLIOTECA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
La disponibilità dei libri e delle riviste è adeguata?	3,33	3,52	3,18	3,38	3,44	3,19
Il personale della biblioteca è	3,46	3,61	3,37	3,61	3,51	3,30

disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?						
Il personale della biblioteca è competente ed efficiente?	3,44	3,62	3,38	3,54	3,49	3,29
SEZIONE: Biblioteca	3,41	3,58	3,31	3,51	3,48	3,26
LABORATORI INFORMATICI	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che i laboratori informatici siano di facile accesso?	3,18	3,10	3,04	3,22	3,14	3,36
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	3,01	<u>2,72</u>	<u>2,96</u>	3,18	3,19	3,14
Il personale di supporto ai laboratori informatici è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,17	<u>2,93</u>	3,21	3,49	3,29	3,20
Il personale di supporto ai laboratori informatici è competente ed efficiente?	3,23	3,01	3,32	3,47	3,36	3,23
SEZIONE: Laboratori informatici	3,14	<u>2,88</u>	3,16	3,38	3,28	3,19
LABORATORI DIDATTICI E DI RICERCA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che i laboratori didattici e/o di ricerca siano di facile accesso?	3,17	3,09	3,35	3,47	3,44	3,04
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori didattici e/o di ricerca, siano adeguate?	3,17	3,17	3,37	3,50	3,42	3,01
SEZIONE: Laboratori didattici e di ricerca	3,17	3,13	3,36	3,48	3,43	3,02
SERVIZI INFORMATICI	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	3,20	3,20	3,24	3,24	3,23	3,14
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	3,22	3,23	3,31	3,22	3,25	3,14
Sono aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web d'Ateneo?	3,22	3,23	3,30	3,31	3,25	3,12
Sono aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento?	3,21	3,23	3,32	3,31	3,21	3,10
Ritieni adeguate le informazioni presenti nella pagina dei docenti?	3,05	3,02	3,14	3,16	3,14	<u>2,89</u>
Ritieni adeguata alle tue esigenze la tua pagina personale su web ESSE3?	3,40	3,38	3,48	3,49	3,44	3,31
SEZIONE: Servizi informatici	3,22	3,21	3,30	3,29	3,26	3,12
LOGISTICA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che i posti disponibili nelle	<u>2,64</u>	<u>2,74</u>	<u>2,73</u>	<u>2,83</u>	<u>2,70</u>	2,45

aule studio siano adeguati?						
Ritieni che i locali del Dipartimento (aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc...) siano puliti?	<u>2,97</u>	<u>2,90</u>	<u>2,93</u>	<u>2,98</u>	3,14	<u>2,89</u>
SEZIONE: Logistica	<u>2,81</u>	<u>2,82</u>	<u>2,83</u>	<u>2,90</u>	<u>2,92</u>	<u>2,67</u>
Riepilogo per sezione	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
SEZIONE: Segreteria Studenti	<u>2,82</u>	<u>2,80</u>	3,00	<u>2,92</u>	<u>2,74</u>	<u>2,75</u>
SEZIONE: Segreteria Didattica	<u>2,99</u>	<u>2,93</u>	3,14	<u>2,97</u>	3,01	<u>2,93</u>
SEZIONE: Tutorato informativo	3,42	3,30	3,51	3,45	3,49	3,32
SEZIONE: Biblioteca	3,41	3,58	3,31	3,51	3,48	3,26
SEZIONE: Laboratori informatici	3,14	<u>2,88</u>	3,16	3,38	3,28	3,19
SEZIONE: Laboratori didattici e di ricerca	3,17	3,13	3,36	3,48	3,43	3,02
SEZIONE: Servizi informatici	3,22	3,21	3,30	3,29	3,26	3,12
SEZIONE: Logistica	<u>2,82</u>	<u>2,82</u>	<u>2,83</u>	<u>2,90</u>	<u>2,92</u>	<u>2,67</u>
Valutazione complessiva	3,07	3,07	3,15	3,15	3,11	<u>2,98</u>

I risultati del questionario sulla valutazione dei servizi erogati sono riportati sia in forma aggregata, per esprimere una valutazione a livello di Ateneo, sia in relazione ai singoli dipartimenti. I dati offrono, inoltre, la possibilità di valutare in maniera indipendente sia le 8 diverse aree di servizi per gli studenti, sia i singoli dipartimenti.

Dall'analisi dei dati riportati in tabella emerge una valutazione complessiva dei servizi agli studenti erogati dall'Ateneo pienamente positiva; i valori riportati in tabella, infatti, superano la soglia di piena positività stabilita dal PQA e lo stesso dicasi per i servizi offerti dai singoli dipartimenti, valutati complessivamente (per tutti i Dipartimenti, infatti, le valutazioni superano il valore soglia per la piena positività; il Polo di Medicina ha valori prossimi alla soglia).

Considerando i risultati relativi alle singole sezioni (vedi parte finale della tabella: Riepilogo per sezione), gli studenti esprimono piena soddisfazione per la maggior parte delle sezioni; da segnalare, in particolare, la piena positività rilevata per il Servizi di Tutorato informativo, per le Biblioteche, per i servizi informatici (ad eccezione del Dipartimento di Agraria che, pur avendo ottenuto una valutazione positiva, presenta ancora lievi criticità) e per i Laboratori di ricerca e di Didattica, le cui valutazioni superano abbondantemente il valore soglia di piena positività sia a livello di Ateneo sia a livello dei singoli Dipartimenti.

Le aree che, pur avendo ottenuto una valutazione positiva, sollecitano interventi volti a migliorarne ulteriormente la qualità, sono le stesse che già lo scorso anno avevano evidenziato qualche criticità:

- ✓ la Segreteria studenti (sia a livello di ateneo che dei singoli dipartimenti, ad eccezione del Dipartimento di Economia),
- ✓ la Segreteria didattica (per l'Ateneo e per i singoli dipartimenti, ad eccezione dei Dipartimenti di Economia e Studi Umanistici)
- ✓ la Logistica (sia per l'Ateneo che tutti i singoli Dipartimenti). Mentre, però, per la logistica, i risultati sono leggermente migliorati rispetto allo scorso anno, per le segreterie studenti e didattica si è avuta una lieve ma ulteriore flessione.

Andando ad analizzare le risposte alle singole voci del questionario (vedi parte iniziale della tabella), appare chiaro come il problema principale lamentato dagli studenti riguardi l'orario di apertura al pubblico delle segreterie studenti e didattica, ritenuto poco adeguato. E' la valutazione su questa dimensione, piuttosto che la professionalità e celerità delle risposte date, a creare maggiore insoddisfazione, e ad abbassare la valutazione di soddisfazione complessiva rispetto

all'area valutata. Per due dipartimenti, infatti, il Dipartimento di Agraria e quello di Studi Umanistici, la valutazione riferita all'orario di apertura della Segreteria studenti non raggiunge neanche il valore soglia di positività.

Relativamente alle criticità segnalate lo scorso anno per la sezione logistica, queste sembrano permanere in quanto si rileva un lieve miglioramento per quanto riguarda la pulizia dei locali, ma non per la disponibilità delle aule studio, che raggiunge un livello di criticità significativo per il Polo Medico, laddove non viene raggiunta, seppure per poco, la soglia di positività.

Il NVA prende atto che, come da informazioni ricevute dal dott. Mazzone in qualità di Responsabile dell'Area Gestione carriere e servizi agli studenti, l'Ateneo, sulla base delle criticità emerse lo scorso anno dai questionari sulle opinioni degli studenti relativamente ai Servizi, ha attivato alcune strategie per migliorare il servizio offerto dalle segreterie studenti. A partire dall' 1 giugno 2020, infatti, si è passati da una organizzazione decentrata per dipartimento ad un modello organizzativo centralizzato. La centralizzazione ha favorito il processo di omogeneizzazione delle attività svolte all'interno delle singole segreterie migliorando il servizio stesso. In questo modo, alcune carenze presenti in specifici dipartimenti sono state coperte dal contributo degli altri dipartimenti. A fronte di tale riorganizzazione è stato introdotto un centralino telefonico di front office (0881.338555), attivo la mattina di tutti i giorni; sono stati inoltre attivati degli indirizzi e-mail per ciascun dipartimento al fine di facilitare anche la comunicazione scritta con gli utenti. Sebbene le criticità rilevate lo scorso anno siano state affrontate in termini organizzativi, è plausibile ipotizzare che lo stato di lavoro agile nel quale le segreterie stanno operando e le difficoltà associate alla fase pandemica attuale potrebbero concorrere "ritardare" gli effetti attesi dei cambiamenti organizzativi apportati.

A fronte delle problematiche riscontrate dagli studenti del polo di Medicina per la logistica connessa alle aule studio, come risulta dalla e-mail pervenuta dal referente dell'Ufficio tecnico dell'Ateneo, *"è stato elaborato e si sta realizzando il progetto "Ampliamento Polo Biomedico", che prevede la costruzione, su suolo edificatorio nella disponibilità dell'Ateneo adiacente alle strutture esistenti dei Corpi di Ricerca del Polo Biomedico, di due nuovi immobili distinti nei due lotti di seguito specificati:*

Lotto I - Dipartimenti di Eccellenza

Lavori di costruzione del Centro di Ricerca in Alimentazione, Stili di Vita e Modelli predittivi della Salute, già oggetto di finanziamento da parte del MIUR nel programma Dipartimenti di Eccellenza e di prossima realizzazione, entro la fine del 2022, per un importo complessivo di € 2.750.000.

L'edificio ad altissima prestazione energetica del Centro di Ricerca è di tipo nZEB (nearly Zero Energy Building), ha forma in pianta a "C", consta di due livelli fuori terra e nell'ala del fabbricato verso l'Istituto Pascal trovano posto le peculiari attività di ricerca della Clinica Odontoiatrica, con n. 40 postazioni per riuniti odontoiatrici, oltre che servizi accessori quali laboratori didattici e spogliatoi per gli studenti: Nell'ala verso i preesistenti Corpi di Ricerca sono allocati i diversi spazi didattico-scientifici per attività di studio e ricerca nel campo dell'attività fisica e delle ricadute degli stili di vita attivi sulle condizioni di salute e benessere, da completarsi con un'aula magna e due aule. Nella parte centrale dell'edificio, invece, trovano posto gli uffici per le attività amministrative e una sala riunione, nonché un atrio al piano terra e una gradonata pensati quali spazi contenitivi e di aggregazione da destinare alla fruizione degli studenti.

Lotto II - Corpo didattico

Proposta di partenariato pubblico-privato in project financing per l'affidamento in convenzione mediante "contratto di disponibilità" della progettazione, costruzione, gestione del servizio energia e global service ai sensi degli artt. 179, comma 3, 180, 183, commi 15 e 16, e 188 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., in attesa del finanziamento di cui al recente bando per l'edilizia universitaria, per un investimento complessivo CapEx pari a € 5.772.436 e OpEx pari a € 6.065.042, da restituire con 13 canoni annuali da considerarsi off-balance.

Nell'ambito dell'intervento generale di Ampliamento del Polo Biomedico, l'edificio del Corpo Didattica (Lotto II), anch'esso con forma a "C" e di tipo nZEB, e quello destinato al Centro di Ricerca in Alimentazione, Stili di Vita e Modelli predittivi della Salute (Lotto I), racchiudono insieme una corte centrale pensata come una "piazza", uno spazio altamente contenitivo all'aperto, luogo di aggregazione fruibile anche visivamente dall'interno dei due volumi, da destinare agli studenti di Area Medica.

Il progetto prevede la realizzazione di diverse aule didattiche di ampia capienza, con almeno n. 150 posti, e un'aula magna a gradoni da n. 290 posti circa per svolgere anche attività distinte da quella didattica, come convegni, conferenze o simili al di fuori del regolare impiego, altresì interconnessa ad uno spazio studio per studenti da n. 100 posti, che all'occorrenza può ospitare eventi collaterali. Nella struttura trovano spazio, inoltre, un'ampia hall d'ingresso al piano terra con affaccio dal livello superiore, un locale bar/ristorazione con cucina e servizi dedicati per n. 50 posti fruibili a turnazione, nonché i necessari servizi."

3.3 Risultati del Questionario AlmaLaurea 2020.

I risultati ricavati dal questionario AlmaLaurea compilato dai laureandi, riportati nella Tabella SODD10, confermano il livello di soddisfazione degli studenti già emerso dal questionario relativamente ai corsi di studio all'interno dei singoli dipartimenti.

Tabella SODD10 – Risultati dell'indagine AlmaLaurea 2020 – Profilo Laureati 2019

	Economia	Giurisprudenza	Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	Medicina Clinica e Sperimentale	Scienze Mediche e Chirurgiche	Ateneo
Percentuale di laureandi che hanno compilato il questionario	91,2	87,3	89,8	89,0	89,5	94,6	90,5
Livello complessivo di soddisfazione per il corso di laurea	3,4	3,3	3,2	3,5	3,2	3,3	3,4
Livello di soddisfazione per i rapporti con i docenti in generale	3,2	3,2	3,1	3,3	3,1	3,2	3,2
Adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso di studi	3,4	<u>2,9</u>	3,0	3,4	3,0	3,1	3,2

I giudizi riportati in tabella esprimono piena soddisfazione sulle tre dimensioni considerate, per tutti i dipartimenti; per i corsi afferenti ai Dipartimenti di Giurisprudenza e di Scienze Mediche e Chirurgiche va segnalato un consistente miglioramento nella dimensione "adeguatezza del carico didattico" rispetto alle valutazioni dello scorso anno, criticità attualmente risolte.

4. Utilizzazione dei risultati

4.1. Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo.

I risultati delle opinioni degli studenti sono disponibili on line sul *sito di Ateneo* al link: <https://www.unifg.it/ateneo/assicurazione-della-qualita/aq-didattica/rilevazione-delle-opinioni-delle-studentesse-e-degli-studenti> e sui siti di Dipartimento.

All'interno dei **Dipartimenti**, i Direttori, i Referenti dei CdS, i Presidenti di CPDS, i componenti dei GAQ e i singoli Docenti, hanno avuto accesso tramite la procedura U-GOV ai risultati, ciascuno secondo la propria competenza, ed è stato avviato un esame delle criticità riscontrate.

L'esame dei risultati è stato condotto dalle CPDS che hanno stilato la loro relazione sulla scorta delle indicazioni e delle Linee Guida fornite dal PQA (https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/10-11-2017/linee_guida_stesura_relazione_commissioni_paritetiche_docenti_studenti.pdf) che prevedono, tra l'altro, l'analisi critica:

- ✓ degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti, con particolare attenzione alle eccellenze e alle criticità presenti nella didattica erogata;
- ✓ dei risultati dei questionari Almalaurea compilati dai laureati;
- ✓ della verifica che i questionari relativi alla soddisfazione degli studenti siano efficacemente gestiti, analizzati e utilizzati, fornendo elementi utili alla individuazione di azioni concrete per il miglioramento della didattica.

La restituzione dei risultati **agli studenti** è avvenuta da parte dei componenti del GAQ e della CPDS i quali, nel corso della Settimana dello Studente, per ciascun corso di studio, si sono recati nelle aule (fisiche nel primo semestre e virtuali nel secondo) in cui si svolgevano le lezioni dei CdS in questione per:

- ✓ restituire agli studenti, almeno in forma aggregata a livello di CdS, i risultati dei Questionari di valutazione della didattica relativi al precedente anno accademico ed evidenziare le criticità emerse e recepite, sulla base di questi ultimi, dai vari organi di Dipartimento (GAQ, CPDS e Dipartimento) illustrando le strategie risolutive messe in atto;
- ✓ dialogare con gli studenti al fine di recepire problematiche in atto.

Il resoconto delle problematiche emerse dal confronto con gli studenti in aula è stato verbalizzato seguendo il format indicato nelle linee guida per la Settimana dello Studente (https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/05-11-2018/linee_guida_settimana_studenti.pdf), e inviato al PQA e ai Direttori del Dipartimento perché venisse discusso in sede di Consiglio di Dipartimento.

Per quanto riguarda **la diffusione dei risultati relativi al questionario dei servizi**, il Rapporto statistico sul questionario dei servizi - a.a. 2019/20, predisposto dall'Area elaborazione dati, è stato inviato dal PQA ai direttori dei Dipartimenti per una sua analisi e discussione in Consiglio di Dipartimento, con il coinvolgimento del personale amministrativo afferente ai servizi valutati e degli studenti, chiedendo una breve sintesi di osservazioni, anche in virtù di eventuali variazioni rispetto all'anno precedente.

4.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti e dei laureandi

Il PQA, come si evince dalla Relazione sull'Opinione degli Studenti (ROS) 2019-2020, tenendo conto delle considerazioni emerse dal resoconto delle attività svolte durante la Settimana dello Studente che i diversi dipartimenti hanno fornito attraverso l'Allegato A delle Linee guida, ha affrontato alcuni specifici temi:

- ✓ la possibilità di raccogliere le opinioni di tutti gli studenti presenti in aula prescindendo dal loro anno di corso;
- ✓ il problema della scelta del questionario (frequentante vs. non frequentante) attualmente lasciata all'autodichiarazione dello studente;
- ✓ necessità di integrare i questionari attualmente utilizzati con domande in grado di catturare elementi legati alla specificità della didattica a distanza e dello smart working nel caso della valutazione dei servizi;
- ✓ limiti di utilizzo del sistema Penthao.

Per quanto riguarda il primo aspetto, il Presidio della Qualità ha rivisto la decisione di prevedere la compilazione dei questionari esclusivamente agli studenti in corso per i soli insegnamenti relativi al corrispondente anno di corso, concordando la possibilità, anche dal punto di vista della procedura informatica, di coinvolgere tutti gli studenti frequentanti. L'impegno tecnico da parte del CINECA non ha reso possibile, tuttavia, apportare nell'immediato tale modifica; pertanto, anche per l'anno accademico 2019/20, il questionario è stato compilato solo per gli insegnamenti presenti nel libretto dello studente per il corrispondente anno di iscrizione.

Relativamente al problema della scelta del questionario (frequentante-non frequentante) lasciata allo studente, la posizione attualmente prevalente nel PQA è quella di porre fiducia nello studente lavorando più sulla sensibilizzazione e sulla costruzione della consapevolezza del ruolo svolto da ogni singolo studente per una rilevazione finalizzata a raccogliere le opinioni.

Per ciò che concerne i questionari utilizzati per la rilevazione delle opinioni, con il perdurare dell'emergenza sanitaria, il PQA ha ritenuto opportuno strutturare un questionario rivolto agli studenti sulla didattica a distanza somministrato per l'A.A. 2020/21, i cui esiti saranno oggetto della valutazione del prossimo anno.

Per quanto concerne il questionario sui servizi, la restituzione della discussione del Rapporto statistico nell'ambito dei Consigli di Dipartimento ha evidenziato la necessità di riformulare alcune domande del questionario e di apportare eventuali modifiche per tener conto dei cambiamenti intervenuti nella tecnostruttura nonché del ricorso allo smart working per lo svolgimento dell'attività amministrativa. A tal fine, il PQA ha redatto un nuovo questionario da somministrare per l'a.a. 2020/21 che da una parte introduce delle domande sull'adeguatezza della piattaforma e-learning e sui servizi di assistenza per il suo utilizzo, e dall'altra elimina i quesiti che implicano la sola presenza fisica negli spazi dell'Ateneo.

In merito alla reportistica dei risultati disponibile su piattaforma Penthao, il Presidio della Qualità, nella sua attività di monitoraggio del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, ha raccolto una serie di segnalazioni, provenienti dai Referenti dei Corsi di Studio, dalle Commissioni paritetiche docenti-studenti e dal Rettore. Purtroppo, anche per quest'anno, il PQA ha rilevato alcuni limiti nell'utilizzo del sistema Penthao che ha presentato, dal mese di settembre fino a dicembre 2020, delle difficoltà di fruizione dei dati sia da parte dei singoli docenti che delle varie figure istituzionali deputate alla visualizzazione dei dati aggregati. Su tale problematica è intervenuto il PQA fornendo direttamente, grazie all'intervento del Servizio Elaborazione dati e supporto alle decisioni, i dati ai Presidenti delle CPDS e grazie alla continua azione di monitoraggio, allo stato attuale, la criticità appare risolta.

Gli esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti sono anche inseriti tra i criteri di valutazione per l'attribuzione degli scatti stipendiali triennali a professori e ricercatori di ruolo, come stabilito all'art. 5 del Regolamento di Ateneo disciplinante le modalità per la valutazione delle attività didattiche, di ricerca e gestionali e per l'attribuzione degli scatti stipendiali triennali a professori e ricercatori di ruolo dell'Università di Foggia, approvato il 20/7/2018 e reperibile al

seguinte link: https://www.unifg.it/sites/default/files/allegati/20-07-2018/regolamento_scatti_docenti.pdf.

Il NVA apprezza che gli esiti della valutazione della didattica rientrino nei criteri per l'attribuzione degli scatti triennali riconoscendo, in tal modo emerge l'importante ruolo svolto dagli studenti nella programmazione e organizzazione non solo dell'attività didattica ma anche su scelte organizzative e di gestione dell'Ateneo.

5. Punti di forza e di debolezza

5.1. Punti di forza e di debolezza relativi alla modalità di rilevazione

Il NVA ritiene adeguate le modalità di *rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica* mediante la piattaforma ESSE3, riconoscendo valida la scelta di somministrare un questionario per ciascuno degli insegnamenti seguiti, preferibilmente dopo lo svolgimento dei $\frac{2}{3}$ delle lezioni, proponendolo sia nella versione per studenti "frequentanti" (compilato dagli studenti con frequenza superiore al 50%), sia nella versione per "non frequentanti" (compilato dagli studenti con frequenza inferiore al 50%). Il Nucleo apprezza la scelta fatta dall'Ateneo di estendere la compilazione del questionario anche agli studenti non frequentanti, così da tener conto dei loro suggerimenti. Per i corsi a frequenza obbligatoria, tuttavia, il NVA suggerisce, come già segnalato lo scorso anno, di non considerare i dati provenienti dai questionari riservati ai non frequentanti. Per tale ragione, ha deciso di non trattarli già nella presente relazione. Per i corsi a frequenza obbligatoria, infatti, non esiste una popolazione di studenti non frequentanti, motivo per cui eventuali dati pervenuti si riferiscono a questionari compilati da pochissimi studenti per errore. Il NVA suggerisce, inoltre, una certa cautela nell'interpretazione dei risultati dei questionari compilati dagli studenti non frequentanti, nel caso in cui essi siano basati su un numero complessivo di questionari inferiore a 5. Per tale ragione, già nella presente relazione il NVA ha deciso di non prendere in considerazioni tali casi.

Il NVA esprime giudizio positivo sul cronogramma previsto per la rilevazione, allineato ai semestri, nonché sull'avvio della rilevazione ampiamente promosso e comunicato tramite:

- ✓ i canali istituzionali, la pubblicazione di un avviso sul sito web Unifg e sulla pagina ESSE3, l'invio a tutti gli studenti di una mail per illustrare l'iniziativa;
- ✓ la comunicazione a tutti i Direttori di Dipartimento in occasione delle informazioni sull'organizzazione e della calendarizzazione in occasione della Settimana dello Studente (una per ciascun semestre), di un momento informativo da svolgersi in aula, preferibilmente all'inizio della lezione, dedicato alla compilazione dei questionari per tutti gli insegnamenti erogati nel semestre.

Un particolare apprezzamento viene espresso dal NVA relativamente alla decisione del PQA, di invitare comunque i Dipartimenti, per il secondo semestre, nonostante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e le conseguenti misure restrittive, ad organizzare con modalità a distanza la Settimana dello Studente proseguendo con la rilevazione delle opinioni degli studenti. È stato utilizzato il questionario normalmente in uso con l'accortezza di escludere dalle successive analisi, non essendo possibile in fase di somministrazione, gli item dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori, etc.) o delle loro fruibilità in presenza. Le difficoltà tecniche nel modificare la struttura del questionario, infatti, non solo non hanno consentito di eliminare alcune domande relative alla logistica ma hanno impedito di inserire alcuni quesiti per rilevare la percezione degli studenti in merito allo svolgimento della didattica a distanza. Pertanto è stato solo possibile, nella comunicazione loro inviata, chiedere agli studenti di non tener conto degli item

dedicati alle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche etc.) o alla loro fruibilità in presenza che, nel caso del questionario somministrato dal nostro Ateneo, corrispondono alla sedicesima e alla diciassettesima domanda. Coloro che avevano seguito più del 50% delle lezioni on line, sono stati, infine, sollecitati ad utilizzare lo spazio riservato ai suggerimenti per inserire un commento alla domanda: “Le attività didattiche on line (video-lezioni, filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?”. A tal riguardo, però, gli esiti non sono stati particolarmente significativi, motivo per il quale il PQA ha ritenuto utile individuare uno strumento alternativo specifico per raccogliere le opinioni in merito alla didattica a distanza.

Il NVA apprezza la modalità di rilevazione dell’opinione dei laureandi affidata ad *Almalaurea*, prevista congiuntamente alla presentazione della domanda di iscrizione all’esame di laurea, accedendo a ESSE3 per la compilazione sia della domanda di laurea sia del questionario composto dai quesiti proposti dal modello nazionale.

Il NVA esprime particolare apprezzamento per l’utilizzo di un questionario on-line aggiuntivo a quello previsto dalle linee guida ANVUR, per rilevare la *qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture*, valutando positivamente sia la suddivisione del questionario nelle diverse sezioni riferite agli specifici servizi erogati, sia la scelta di proporlo allo studente al momento dell’accesso con le proprie credenziali sulla pagina ESSE3 nella finestra temporale prevista (1 Luglio-31 Luglio 2020), momento dell’anno in cui è molto probabile che lo studente faccia almeno un accesso alla piattaforma ESSE3. In relazione sempre al questionario sui servizi, il PQA, basandosi su quanto emerso nel corso della discussione sul Rapporto statistico all’interno dei Consigli di Dipartimento, ha evidenziato la necessità di riformulare alcune domande del questionario e di apportare eventuali modifiche per tener conto dei cambiamenti intervenuti nella tecnostuttura nonché del ricorso allo smart working per lo svolgimento dell’attività amministrativa. A tal fine, il PQA ha redatto un nuovo questionario da somministrare per l’a.a. 2020/21 che introduce alcune domande sull’adeguatezza della piattaforma e-learning e sui servizi di assistenza per il suo utilizzo, eliminando, nel contempo, i quesiti che implicano la presenza fisica negli spazi dell’Ateneo.

Il NVA esprime apprezzamento per la decisione del PQA di rendere il questionario più capace di cogliere la specifica situazione che i servizi dell’Ateneo stanno affrontando; suggerisce, infine, per la rilevazione del prossimo anno, di prevedere un approfondimento della domanda relativa all’orario di apertura della segreteria studenti e alla disponibilità delle sale studio per comprendere più in profondità le esigenze espresse dagli studenti e per verificare se le azioni intraprese per rispondere alle loro segnalazioni siano in linea con le richieste da essi avanzate.

5.2. Punti di forza e di debolezza relativi ai risultati delle rilevazioni

Il NVA rileva ed apprezza che, in merito al grado di copertura dei CdS e degli insegnamenti nella individuazione dell’opinione degli studenti frequentanti, tutti i corsi attivi nell’anno 2019-2020 abbiano preso parte alla rilevazione, con un tasso di copertura pari al 100%.

Altrettanto positiva è la valutazione del Nucleo relativamente alla percentuale di insegnamenti, all’interno dei singoli dipartimenti, per i quali è stata effettuata la rilevazione; in questo caso, infatti, il tasso di copertura è variato tra il 72% e il 100%. Ottimo il risultato riferito al Dipartimento di Economia che dispone della valutazione completa di tutti gli insegnamenti attivati dal Dipartimento. Va evidenziato come il tasso di copertura, rispetto al precedente anno accademico, sia aumentato per tutti i Dipartimenti, ad eccezione del Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell’ambiente per il quale si è avuta una flessione minima (dall’87% al 72% attuale). Il Dipartimento di Giurisprudenza, ad esempio, che era passato in un solo anno da una copertura del 40% a quella del 70%, quest’anno ha incrementato ulteriormente il tasso di copertura raggiungendo l’87%, così come il Dipartimento di Studi Umanistici è passato dall’81% al 94% e il Polo Medico dal 76% all’81%.

Il tasso di copertura degli insegnamenti, considerando l'Ateneo nel suo complesso, è da considerarsi decisamente soddisfacente e migliorato rispetto a quello riferito allo scorso anno accademico (86 vs 81%).

Relativamente al numero di questionari compilati, all'interno dei singoli Dipartimenti, rispetto a quelli attesi, il NVA rileva un decremento significativo per i Dipartimenti di Economia e di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente, così come per il Polo Medico. Il Dipartimento di Giurisprudenza continua a registrare il tasso più basso di copertura, anche se si rileva un lievissimo incremento rispetto all'anno precedente. L'unico dipartimento a non subire flessioni ma, anzi, ad incrementare il tasso di copertura è quello di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione.

Il NVA ritiene che tale risultato sia attribuibile anche alle mutate condizioni in cui si è svolta la settimana dello studente nel 2° semestre, a causa della pandemia. Sebbene, infatti, non sia stata annullata, il fatto di averla condotta a distanza ha inciso senza dubbio sul numero di questionari compilati, come dimostra la netta differenza fra il numero di questionari compilati nel primo semestre e quelli compilati nel secondo semestre (circa 1/2 in meno rispetto al primo). Pur di fronte a una maggiore sensibilità mostrata dai CdS e dai Dipartimenti nel garantire che venisse valutato un numero maggiore di insegnamenti rispetto agli anni precedenti, come attesta l'incremento nel tasso di copertura degli insegnamenti valutati, la frequenza a distanza dei corsi non ha favorito il pieno coinvolgimento degli studenti nel processo di valutazione. Si conferma l'importante funzione che riveste la Settimana dello Studente nel favorire la partecipazione degli studenti al processo di assicurazione della qualità.

Per quanto riguarda il Livello di soddisfazione per la didattica espresso dagli studenti, il NVA prende atto e apprezza che il PQA abbia sostenuto lo sviluppo del processo confermando il valore di 3,25 come soglia per una valutazione pienamente positiva della didattica, e come 3 la soglia per la piena positività della valutazione riferita ai Servizi agli studenti, sebbene il valore soglia aritmetico per la positività si collochi a 2,5. Il Nucleo, altresì, apprezza che, per l'a.a. 19/20, per tutti i Dipartimenti sia stato rilevato un livello molto alto di soddisfazione espresso tanto dagli studenti frequentanti che non frequentanti; nessun Dipartimento, infatti, su nessuna delle 4 aree considerate, ha riportato un punteggio uguale o inferiore al valore indicato dal PQA come soglia per una valutazione pienamente positiva. L'unica eccezione si rileva per l'area "organizzazione" dei Dipartimenti di Economia e di Scienze Agrarie, degli Alimenti e degli Ambienti, i cui valori sono, comunque, vicinissimi al valore soglia di piena positività e ciò tuttavia si riscontra solo nel caso degli studenti non frequentanti.

Per quanto riguarda i servizi erogati agli studenti, questi ultimi hanno espresso piena soddisfazione per tutte le aree dei servizi proposte dal questionario (tutorato informativo, servizi di Biblioteca, Laboratori Informatici, didattici e di ricerca, servizi informatici); il giudizio positivo è espresso sia a livello di ateneo, sia a livello dei singoli dipartimenti. Qualche criticità continua a persistere in relazione agli orari delle segreterie studenti e didattiche e alla logistica.

Se per la logistica i risultati sono leggermente migliorati rispetto allo scorso anno, soprattutto per quanto riguarda la pulizia dei locali, non ancora risolte alcune criticità legate agli spazi e in particolare la disponibilità di aule studio. In merito il NVA prende atto degli interventi programmati per l'ampliamento degli spazi del Polo biomedico come risulta nel paragrafo punto 5.2 di codesta relazione.

Per le segreterie studenti e didattica si è registrata una lieve e ulteriore flessione. Andando ad analizzare nel dettaglio gli elementi di criticità, appare chiaro come il problema principale lamentato dagli studenti riguardi l'orario di apertura al pubblico delle segreterie studenti e didattica, ritenuto poco adeguato, e non la professionalità e celerità delle risposte date.

Il NVA prende atto che l'Ateneo, per far fronte alla criticità legata alle segreterie, ha attivato alcune strategie per migliorare il servizio offerto dalle segreterie studenti. A partire dall' 1 giugno 2020, infatti, si è passati da una organizzazione decentrata per dipartimento ad un modello organizzativo centralizzato. La centralizzazione ha favorito il processo di omogeneizzazione delle attività svolte all'interno delle singole segreterie migliorando il servizio stesso. In questo modo, alcune carenze presenti in specifici dipartimenti sono state coperte dal contributo degli altri dipartimenti. A fronte di tale riorganizzazione è stato introdotto un centralino telefonico di front office (0881.338555), attivo la mattina di tutti i giorni; sono stati, anche, attivati degli indirizzi e-mail per ciascun dipartimento al fine di facilitare anche la comunicazione scritta con gli utenti. Sebbene le criticità rilevate lo scorso anno siano state affrontate in termini organizzativi, il NVA non è certo che lo stato di lavoro agile nel quale le segreterie stanno operando e le difficoltà associate alla fase pandemica attuale possano far emergere già da subito gli effetti attesi dei cambiamenti organizzativi apportati.

5.3. Punti di forza e di debolezza relativi all'utilizzazione dei risultati

Il Nucleo apprezza e ritiene adeguata la gamma di modalità utilizzate per la pubblicizzazione dei risultati: pubblicazione on line sul *sito di Ateneo* e sui siti di Dipartimento, accesso alla procedura U-GOV ai Direttori di Dipartimento, ai Referenti dei CdS, ai Presidenti di CPDS, ai componenti dei GAQ e ai singoli Docenti. Un particolare apprezzamento viene espresso relativamente all'iniziativa della Settimana dello Studente che favorisce la partecipazione attiva degli studenti al processo di valutazione della didattica e restituisce i risultati di quella riferita all'anno precedente, favorendo la discussione sulle criticità e i punti di forza emersi e la raccolta di eventuali feedback. Particolarmente apprezzata è l'iniziativa di aver mantenuto la Settimana dello Studente anche "a distanza", durante il periodo di lockdown e altrettanto positivamente è valutata la scelta dei componenti del GAQ e della CPDS di restituire i risultati *agli studenti* nel corso dell'iniziativa, verbalizzando il resoconto delle problematiche emerse dal confronto in aula e inviandolo al PQA e al Direttore del Dipartimento per la successiva discussione in sede di Consiglio di Dipartimento.

Il NVA valuta positivamente anche le modalità di *diffusione dei risultati relativi al questionario dei servizi*, ovvero l'invio, da parte del PQA, del Rapporto statistico sul questionario dei servizi ai direttori dei Dipartimenti per una sua analisi e discussione in Consiglio di Dipartimento, con il coinvolgimento del personale amministrativo afferente ai servizi valutati e degli studenti.

Il NVA condivide, altresì, la scelta di raccogliere le opinioni di tutti gli studenti presenti in aula prescindendo dal loro anno di corso.

Si auspica un pieno utilizzo dei risultati delle rilevazioni da parte dei direttori dei dipartimenti e dei referenti dei corsi di studio come strumento per migliorare la qualità della didattica e recepire i bisogni formativi degli studenti. Lodevole la scelta di considerare i risultati della valutazione tra i criteri utilizzati per l'attribuzione degli scatti stipendiali triennali a professori e ricercatori di ruolo, come stabilito all'art. 5 del Regolamento di Ateneo

Allegato 1

Università degli Studi di Foggia - DIPARTIMENTO DI _____
Corso di Laurea - Insegnamento _____
Questionario per la valutazione delle attività didattiche a.a. _____

1. Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
2. Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
3. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
4. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
5. L'organizzazione complessiva (orario, eventuali verifiche intermedie, esami finali) di questo insegnamento è accettabile?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
6. Gli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche dell'insegnamento sono rispettati?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
7. Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
8. Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
9. Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc..), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
10. L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
11. Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
12. Sei interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
13. Sei stato/a complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI
14. Il carico di studio complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel semestre in cui è stato svolto questo insegnamento è accettabile?
NO Più NO che SI Più SI che NO SI

15. L'organizzazione complessiva (orario, eventuali verifiche intermedie, esami finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nel semestre è accettabile?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

16. Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si trova posto, si vede, si sente)?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

17. Locali e attrezzature per attività integrative (esercitazioni, laboratori, seminari etc..) sono adeguati?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

S Suggestimenti

Allegato 2

Università degli Studi di Foggia - DIPARTIMENTO DI _____
Corso di Laurea - Insegnamento _____
Questionario per la valutazione delle attività didattiche svolte in modalità mista
STUDENTI NON FREQUENTANTI

1. Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

2. Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

3. Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

4. Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

5. Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

6. Il carico di studio complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel semestre in cui è stato svolto questo insegnamento è accettabile?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

7. L'organizzazione complessiva (orario, eventuali verifiche intermedie, esami finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nel semestre è accettabile?

NO Più NO che SI Più SI che NO SI

S Suggerimenti

Allegato 3

Questionario per la valutazione dei servizi e delle strutture da parte degli studenti

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI PER GLI STUDENTI

SEGRETERIA STUDENTI

Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria studenti sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della segreteria studenti è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della segreteria studenti è competente ed efficiente?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

SEGRETERIA DIDATTICA

Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla segreteria didattica? SI

NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della segreteria didattica è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della segreteria didattica è competente ed efficiente?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

TUTORATO INFORMATIVO (INFORMAZIONI A SUPPORTO DEGLI STUDENTI)

Hai mai fatto ricorso al tutorato informativo per ottenere informazioni?

SI NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

BIBLIOTECA

Hai mai utilizzato i servizi offerti dalla biblioteca del tuo Dipartimento? SI

NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

La disponibilità dei libri e delle riviste è adeguata?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della biblioteca è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale della biblioteca è competente ed efficiente?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LABORATORI INFORMATICI

Hai mai utilizzato i laboratori informatici? SI NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

Ritieni che i laboratori informatici siano di facile accesso?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì Ritieni

che le attrezzature, in dotazione ai laboratorio informatici, siano adeguate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Il personale di supporto ai laboratori informatici è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì Il perso-

nale di supporto ai laboratori informatici è competente ed efficiente?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LABORATORI DIDATTICI E DI RICERCA

Hai mai utilizzato i laboratori didattici e/o di ricerca? SI NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva altrimenti deve rispondere alle domande successive

Ritieni che i laboratori didattici e/o di ricerca siano di facile accesso?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori didattici e/o di ricerca, siano adeguate?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

SERVIZI INFORMATICI

Ritieni che il sito web (Ateneo o Dipartimento?) siano di facile navigazione?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Sono aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web (quale?)?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Ritieni adeguate le informazioni presenti nella pagina dei docenti?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Ritieni adeguata alle tue esigenze la tua pagina personale su web ESSE3?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

LOGISTICA

Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì

Ritieni i locali del Dipartimento (aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc...) siano puliti?

decisamente no più non che sì più sì che no decisamente sì