

## **Rilevazione opinioni degli studenti**

### INDICE

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

**1. Obiettivi delle rilevazioni**

**2. Modalità delle rilevazioni**

**2.1. Organizzazione delle rilevazioni**

**2.2 Strumenti di rilevazione**

**3. Risultati delle rilevazioni**

**3.1 Grado di copertura dei CdS e degli insegnamenti nella rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti**

**3.2 Livello di soddisfazione degli studenti e dei laureandi**

**3.3 Risultati del questionario AlmaLaurea anno 2022**

**4. Utilizzazione dei risultati**

**4.1. Diffusione dei risultati all'interno dell'Atene.**

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

**5. Punti di forza e di debolezza**

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

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

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

**Allegato 1 questionario per la valutazione delle attività didattiche**

**Allegato 2 questionario per la valutazione dei servizi**



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

La Relazione sulla rilevazione delle opinioni degli studenti è stata stilata sulla base delle indicazioni presenti nelle Linee Guida ANVUR 2014 e del nuovo Modello di Accredimento Periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari (AVA3) dell'ANVUR.

Questa Relazione costituisce una sezione della Relazione Annuale del NdV dell'Ateneo di Foggia e fa riferimento ai questionari somministrati nell'AA 2021-22.

Entrando nello specifico della rilevazione delle opinioni degli studenti, essa 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, allo stesso tempo, la fruibilità dei risultati da parte dei diversi soggetti istituzionali coinvolti.

### **1. Obiettivi delle rilevazioni**

La rilevazione della qualità percepita dagli studenti è stata realizzata 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".

È importante sottolineare che l'analisi dei dati è stata oggetto di integrazione del processo AVA di Assicurazione Qualità (AQ), e si è adattata alle recentissime evoluzioni dello stesso; sono state, pertanto, individuate le criticità e le proposte di miglioramento. Centrale è stato anche il confronto con le rilevazioni precedenti, nonché l'efficacia delle azioni intraprese.

## 2. Modalità delle 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, sono stati proposti 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 frequentante - 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 stata sollecitata dagli studenti rappresentanti durante la Settimana dello Studente, i quali segnalavano come l'obbligatorietà della compilazione costituisse un vincolo che metteva in discussione l'attendibilità delle valutazioni espresse. Essa, inoltre, risulta 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.

Già da diversi anni si è inteso promuovere e diffondere la raccolta delle opinioni direttamente in aula, intesa, principalmente per l'anno accademico oggetto dell'indagine.

I tempi della rilevazione hanno rispettato i semestri, cosicché le scadenze per la compilazione del questionario, definite dal Presidio di Qualità sulla base del calendario didattico di ciascun Dipartimento, sono state le seguenti:

- dal 15 novembre 2021 al 28 febbraio 2022 per gli insegnamenti del primo semestre;
- dal 15 aprile 2022 all'8 luglio 2022 per gli insegnamenti del secondo semestre.

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, alla presenza di 1 rappresentante degli Studenti e di un docente della CPDS o del GAQ.

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. 2021/22 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, Pagine ESSE3, Help Desk, Tutorato informativo, Biblioteca, Servizi informatici, Logistica, Logistica digitale, Laboratori informatici. Tale iniziativa, inserita nel processo di autovalutazione dell'Ateneo, risponde al punto di attenzione per l'accreditamento periodico A.3.1 e D.CDS.3.2 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 richiesta di compilazione del questionario sui servizi è stata anche pubblicizzata tramite mail inviata agli studenti.

## 2.2. Strumenti di rilevazione

La struttura del questionario per la valutazione delle attività didattiche (All.1) per quanto riguarda gli studenti frequentanti nell'anno 2021/22, è stata implementata con ulteriori sezioni passando da 17 a 21 domande, suddivise nelle seguenti sezioni:

- Insegnamento
- Docenza
- Interesse
- Organizzazione
- Lezioni svolte in presenza
- Lezioni svolte in E-learning.

In particolare, le sezioni inserite sono:

- Lezioni svolte in presenza, composta dalle seguenti domande che, fino al 2020/21, erano inserite nella sezione denominata "Organizzazione":
  - Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si trova posto, si vede, si sente)?
  - I locali e le attrezzature per attività integrative (esercitazioni, laboratori, seminari etc..) sono adeguati?
- Lezioni svolte in e-learning" con domande relative al monitoraggio della gestione delle attività didattiche in modalità e-learning e che comprende le seguenti domande:
  - Le attività didattiche in e-learning (filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?
  - L'organizzazione complessiva (organizzazione in unità didattiche audio/video, slide esplicative, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti è risultata accettabile?
  - L'accessibilità delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stata ideata in modo tale da consentire un'attività di studio individuale adeguata?
  - Gli standard tecnologici della piattaforma informatica per l'erogazione dei servizi formativi sono adeguati?

Per quanto riguarda i questionari erogati agli studenti non frequentanti le domande somministrate sono rimaste invariate nel numero e nei contenuti, ossia 7 domande suddivise nelle seguenti sezioni:

- Insegnamento
- Docenza
- Interesse
- Organizzazione

L'Università di Foggia ha consolidato ormai da anni la prassi di promuovere e diffondere la raccolta delle opinioni degli studenti direttamente in aula, intesa principalmente, per l'anno accademico oggetto dell'indagine.

La rilevazione è stata avviata in data 15 novembre 2021 per gli insegnamenti erogati nel primo semestre e in data 15 aprile 2022 per quelli erogati nel secondo semestre.

L'avvio della rilevazione è avvenuto contestualmente:

- alla comunicazione inviata dal PQA ai Direttori di Dipartimento per l'organizzazione della Settimana dello Studente;
- alla pubblicazione dell'avviso sul sito web e sulla pagina Esse3;
- all'invio a tutti gli studenti di una e-mail con le indicazioni utili per la compilazione del questionario.

In linea con quanto proposto dall'ANVUR, anche per l'anno accademico 2021/2022, 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.

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** (all.2), per l'a.a. 2021/22, è stata condotta altresì la rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti, in particolare, da: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Pagine ESSE3, Help Desk, Tutorato informativo, Biblioteca, Servizi informatici, Logistica, Logistica digitale, Laboratori informatici. La rilevazione delle opinioni degli studenti sui servizi rientra pienamente nel processo di autovalutazione del nostro Ateneo e, pertanto, è stato effettuato un aggiornamento, apportando opportune modifiche e integrazioni sul questionario sui Servizi al fine di allinearli con i cambiamenti attuati dall'Ateneo. Nello specifico, la nuova tecnostruttura non prevede più la presenza delle Segreterie Studenti presso i Dipartimenti, in quanto si è optato per la centralizzazione delle stesse Segreterie in un'unica sede. L'Ateneo, inoltre, ha attivato un servizio online, denominato "help desk" (link: <https://helpdesk.unifg.it/>) volto a semplificare le richieste di supporto inviate dagli studenti. Per aggiornare il questionario sui servizi, il PQA ha istituito uno specifico gruppo di lavoro temporaneo costituito dalla Presidente del PQA, dalla Delegata Rettorale

alla Didattica, dal Delegato agli Studenti, dal Responsabile al Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni, dalla rappresentante degli studenti. In particolare, il suddetto gruppo di lavoro ha effettuato una razionalizzazione delle domande e provveduto all'inserimento di nuove sezioni volte a raccogliere la percezione degli studenti in merito ad esempio:

- alla nuova riorganizzazione amministrativa dell'Ateneo che ha accorpato le Segreterie Studenti;
- all'utilizzo della piattaforma Help desk nonché al grado di soddisfazione della pagina personale Esse 3;
- alla logistica digitale, al fine di monitorare se gli studenti ritengono che i contenuti presenti sulla piattaforma e-learning risultino chiari e di facile accesso.

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 Si" e dal "Più Si che No".

### **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 estrapolati dal questionario Almalaurea. Per quanto riguarda la lettura delle tabelle sotto riportate, si mette in evidenza che il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) considera il valore di 3,25 come soglia utile per una valutazione pienamente positiva delle dimensioni esaminate e volte alla rilevazione delle opinioni degli studenti.

Per quanto riguarda la rilevazione relativa al grado di soddisfazione della didattica si registra, anche per l'anno 2021/22, un trend decrescente del numero complessivo di questionari compilati da parte degli studenti frequentanti che è passato da 29.860 nel 2019/20 a 26.652 nel 2020/21 scendendo, ulteriormente, a 24.588 nel 2021/22 nonostante l'aumento del numero degli studenti correlato con l'ampliamento dell'offerta formativa. Sebbene si riscontri per tutti i Dipartimenti un numero inferiore dei questionari compilati, la riduzione più significativa è stata riscontrata per il Dipartimento DISTUM che è passato da 7.724 questionari compilati per l'a.a. 2020/2021 a 6.721 per l'a.a. 2020/21 e il Dipartimento di Giurisprudenza che continua ad avere un trend in negativo passando da 1.546 questionari compilati per l'a.a. 2020/21 a 799 per l'a.a. 2021/22.

#### **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 nella **Tabella 1 RIL** (la percentuale di corsi di studio, all'interno di ciascun dipartimento, che hanno preso parte alla rilevazione)

Dipartimento	CdS che hanno partecipato alla rilevazione	CdS attivati	CL	CLM	CLM a ciclo unico	Tasso di copertura (%)
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria (DAFNE)	7	9	4	3		100
Economia	5	5	2	3		100
Giurisprudenza	4	4	2	1	1	100
Studi umanistici. Lettere, beni culturali, scienze della formazione (DISTUM)	8	12	4	4		100
Scienze mediche e chirurgiche	9*	8	6	1	2	100
Medicina clinica e sperimentale	7	7	6		1	
<i>Ateneo</i>	40	45	24	12	4	100

\*comprensivo delle 4 sedi decentrate del CdS in Infermieristica

La tabella 1 RII 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 2021-2022. 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%.

### 3.2 Livelli di soddisfazione degli studenti e dei laureandi

Per quanto riguarda il questionario per la valutazione della didattica si registra, anche per l'anno 2021/22, un trend decrescente del numero complessivo di questionari compilati da parte degli studenti frequentanti, che è passato da 29.860 nel 2019/20 a 26.652 nel 2020/21 scendendo, ulteriormente, a 24.588 nel 2021/22 nonostante l'aumento del numero degli studenti correlato con l'ampliamento dell'offerta formativa. Sebbene si riscontri per tutti i Dipartimenti un numero inferiore dei questionari compilati, la riduzione più significativa è stata riscontrata per il Dipartimento DISTUM che è passato da 7.724 questionari compilati per l'a.a. 2020/2021 a 6.721 per l'a.a. 2020/21 e il Dipartimento di Giurisprudenza che continua ad avere un trend in negativo passando da 1.546 questionari compilati per l'a.a. 2020/21 a 799 per l'a.a. 2021/22.

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. 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 < IdS < 3,25 sono considerati positivi ma con ulteriori possibilità di miglioramento, valori di IdS ≥ 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. 21/22
Insegnamento	3,51
Docenza	3,65
Interesse	3,63
Organizzazione	3,47

**Tabella SODD 1b:**

Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione all'Ateneo (studenti non frequentanti)

Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,36
Docenza	3,52
Interesse	3,44
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 verificato 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)**

	Economia	Economia e Management del Territorio	Giurisprudenza	Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria	Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	Scienze mediche e Chirurgiche	Medicina Clinica e Sperimentale
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,56	3,40	3,66	3,49	3,61	3,45	3,46
Docenza	3,69	3,64	3,77	3,67	3,74	3,64	3,54
Interesse	3,63	3,56	3,71	3,59	3,72	3,59	3,56
Organizzazione	3,52	3,47	3,63	3,48	3,61	3,36	3,42

Anche considerando in modo specifico i singoli Dipartimenti, i livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti mantengono la piena positività.

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

	Economia	Economia e Management del Territorio	Giurisprudenza	Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria	Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	Scienze mediche e Chirurgiche	Medicina Clinica e Sperimentale
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,30	3,41	3,42	3,33	3,43	3,04	3,13
Docenza	3,47	3,66	3,54	3,58	3,56	3,27	3,25
Interesse	3,23	3,25	3,48	3,43	3,52	3,30	3,36
Organizzazione	3,14	3,37	3,42	3,19	3,32	2,95	3,11

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 globalmente 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, Alimenti, Risorse naturali e Ingegneria presentano valori passibili di miglioramento e vicinissimi alla soglia della piena positività relativamente alla dimensione “Organizzazione” e “Interesse” nel caso del Dipartimento di Economia, mentre il Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse naturali e Ingegneria e nei dipartimenti di Area Medica può ancora migliorare la 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	Economia L	Banca Finanza Mercati LM	Amministrazione e organizzazione
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22				
Insegnamento	3,68	3,56	3,58	3,70	3,50
Docenza	3,79	3,62	3,70	3,80	3,71
Interesse	3,80	3,60	3,66	3,74	3,60
Organizzazione	3,50	3,44	3,53	3,57	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 L	Economia Aziendale L	Economia Aziendale LM	Banca Finanza Mercati LM	Amministrazione e organizzazione
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22				
Insegnamento	3,30	3,22	3,25	3,36	3,61
Docenza	3,54	3,48	3,31	3,65	3,81
Interesse	3,19	3,40	3,10	3,46	3,88
Organizzazione	3,22	2,92	3,02	3,04	3,61

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Economia, la soddisfazione espressa dagli studenti non frequentanti è positiva lungo tutte e 4 le aree considerate; per i corsi di Economia Aziendale LM, Economia Aziendale L, Economia L. e Banca, Finanza e Mercati, quasi tutte le dimensioni raggiungono la positività, I corsi di Economia aziendale, (L, LM) e di Economia, Finanza e Marketing hanno la necessità di implementare e migliorare la condizione organizzativa.

**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. 21/22			
Insegnamento	3,75	3,63	3,71	3,53
Docenza	3,81	3,80	3,77	3,70
Interesse	3,78	3,69	3,76	3,54
Organizzazione	3,59	3,52	3,68	3,50

Gli studenti frequentanti i corsi erogati dal Dipartimento di Giurisprudenza esprimono piena soddisfazione per tutti i corsi, superando abbondantemente i valori di soglia, 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. 21/22			
Insegnamento	3,38	3,42	3,41	3,46
Docenza	3,42	3,65	3,51	3,54
Interesse	3,42	3,56	<b>3,38</b>	3,61
Organizzazione	3,29	3,50	3,46	<b>3,29</b>

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; per i CdS in Scienze Investigative e Scienze della Sicurezza, i valori relativi alle dimensioni “Interesse e organizzazione” sono prossimi alla piena positività.

**Tabella SODD 5a Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, RISORSE NATURALI E INGEGNERIA (studenti frequentanti)**

	Ingegneria sistemi logistici per l'agro-alimentare L	Scienze e tecnologie agrarie L	Scienze gastronomiche L	Scienze e tecnologie alimentari LM	Scienze e tecnologie agrarie LM	Scienze e tecnologie alimentari LM	Scienze biotecnologie, degli alimenti e della nutrizione umana LM
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,40	3,56	3,39	3,54	3,37	3,47	3,52
Docenza	3,66	3,70	3,60	3,74	3,67	3,63	3,67
Interesse	3,56	3,56	3,49	3,59	3,56	3,53	3,62
Organizzazione	3,41	3,63	3,39	3,32	<b>3,21</b>	3,50	3,45

I corsi erogati dal Dipartimento di Scienze Agrari, degli Alimenti, dell’Ambiente e Ingegneria vengono valutati dagli studenti frequentanti in maniera pienamente positiva lungo tutte e quattro le dimensioni considerate. Solo per una laurea magistrale è indicato come ulteriormente migliorabile, seppure positivamente valutato e con valori prossimi alla soglia della piena positività, l’aspetto legato alla dimensione “organizzazione”.

**Tabella SODD 5b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO DI SCIENZE AGRARIE, ALIMENTI, RISORSE NATURALI E INGEGNERIA (studenti non frequentanti)**

	Ingegneria sistemi logistici per l’agro-alimentare L	Scienze e tecnologie agrarie L	Scienze gastronomiche L	Scienze e tecnologie alimentari LM	Scienze e tecnologie agrarie LM	Scienze e tecnologie alimentari LM	Scienze biotecnologie, degli alimenti e della nutrizione umana LM
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,19	3,21	<b>2,98</b>	<b>2,98</b>	3,58	3,28	3,43
Docenza	3,55	3,55	3,43	3,43	3,63	3,70	3,63
Interesse	3,14	3,31	3,10	3,10	3,44	3,40	3,58
Organizzazione	<b>2,73</b>	3,32	3,20	3,20	3,63	3,03	3,20

Anche gli studenti non frequentanti hanno espresso un buon livello di soddisfazione alle aree considerate. Qualche indicazione sulla possibilità di ulteriori miglioramenti: il CdS in Ingegneria dei sistemi logistici per l’agro-alimentare e il CdS in Scienze gastronomiche necessitano un miglioramento nella dimensione didattica e organizzativa.

**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
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,33
Docenza	3,45
Interesse	3,42
Organizzazione	3,08

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 tutti i corsi, lungo le 4 dimensioni considerate, sebbene emerga la possibilità di ulteriori miglioramenti per la dimensione “organizzazione” di Medicina la quale pur ottenendo valutazioni che superano la soglia

di positività, presenta livelli di soddisfazione 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 RADIOLOGO L	TECNICO LABORATORIO L	ODONTOIATRIA LMCU
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22				
Insegnamento	3,43	3,38	3,68	3,33	3,40
Docenza	3,52	3,52	3,76	3,52	3,51
Interesse	3,51	3,50	3,77	3,48	3,47
Organizzazione	3,37	<b>2,83</b>	3,65	3,33	<b>3,06</b>

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

	SCIENZE BIOMOLECOLARI L	SCIENZE MOTORIE LM
Sezione	Valutazione Media A.A. 21/22	Valutazione Media A.A. 21/22
Insegnamento	3,44	3,45
Docenza	3,49	3,47
Interesse	3,58	3,46
Organizzazione	3,51	<b>3,38</b>

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 Scienze Motorie. Questi risultati appaiono invariati rispetto all'andamento dello scorso anno.

**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	LETTERE L	PATRIMONIO E TURISMO CULTURALE L	LINGUE L	PSICOLOGIA
<b>Sezione</b>	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22
<b>Insegnamento</b>	3,51	3,66	3,57	3,62	3,60	3,75	3,43	3,59
<b>Docenza</b>	3,70	3,77	3,71	3,76	3,75	3,87	3,65	3,69
<b>Interesse</b>	3,66	3,78	3,59	3,70	3,74	3,86	3,52	3,71
<b>Organizzazione</b>	3,51	3,69	3,42	3,60	3,55	3,74	3,36	3,60

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	LETTERE L	PATRIMONIO E TURISMO CULTURALE L	LINGUE L	PSICOLOGIA
<b>Sezione</b>	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22	Valutazione Media 21/22
<b>Insegnamento</b>	3,19	3,51	3,27	3,48	3,33	3,75	3,16	3,30
<b>Docenza</b>	3,46	3,59	3,44	3,59	3,68	3,94	3,31	3,43
<b>Interesse</b>	3,00	3,58	3,40	3,50	3,45	3,91	3,19	3,48
<b>Organizzazione</b>	3,03	3,40	3,76	3,56	3,26	3,74	3,56	3,27

I giudizi espressi dagli studenti non frequentanti concordano con la piena positività espressa dagli studenti frequentanti. Solo relativamente al corso in Lettere, nonostante venga superato il valore soglia della positività per tre delle quattro dimensioni considerate, si rileva l'opportunità di migliorare soprattutto la dimensione "organizzazione" al limite del valore soglia di positività, e di puntare al raggiungimento della piena positività per le dimensioni "Insegnamento" e "Interesse".

## Qualità dei servizi e delle strutture

L'analisi delle risposte ai questionari propone l'individuazione degli aspetti critici e di quelli positivi. Il Presidio della Qualità 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 3,00 è espressione di una valutazione pienamente positiva.

In merito ai dati relativi al grado di soddisfazione dei servizi percepito dagli studenti, il PQA ha comunicato al Nucleo che per l'a.a. 2021/22 non è stato possibile visionare i Report relativi ai questionari dei servizi erogati tra Giugno/Luglio 2022, in quanto, così come evidenziato dal Responsabile del Servizio Elaborazioni dati, è sorto un problema tecnico collegato all'adeguamento del software di output. Il Responsabile del Servizio elaborazione dati, al fine di consentire almeno una valutazione preliminare, ha inviato un Report con dati aggregati a livello di Ateneo specificando che i suddetti non possono ritenersi definitivi.

Da una prima lettura dei dati a disposizione in merito ai questionari, il dato maggiormente rilevante risulta essere il valore medio di Ateneo per l'a.a. 2021/22 relativo al rapporto tra le risposte positive rispetto a quelle negative, indicando tale rapporto per ogni sezione prevista dal questionario sui servizi così come si riporta di seguito:

SEZIONE	Rapporto risposte positive su negative
Segreteria Studenti	1,60
Prenotazione appuntamento Segreteria Studenti	2,37
Segreteria Didattica	1,56
Prenotazione appuntamento Segreteria Didattica	2,74
Orari di apertura Segreteria didattica	1,56
Pagina personale ESSE3	3,82
Helpdesk	2,45
Tutorato informative	4,26
Biblioteca	4,8
Servizi informatici	2,98
Logistica	3,19
Logistica digitale	4,185
Laboratori informatici	3,175

Il NVA tenuto conto che la rilevazione delle opinioni degli studenti sui servizi non risulta un questionario obbligatorio ritiene comunque opportuno che gli uffici competenti provvedano alla risoluzione delle problematiche tecniche presenti, al fine di consentire le attività di monitoraggio che risultano essenziali per garantire l'attuazione di efficaci processi di qualità di autovalutazione.

### 3.3 Risultati del Questionario Almalaurea anno 2022

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 2022 – Profilo Laureati 2021

	Economia	Giurisprudenza	DAFNE	DISTUM	Medicina Clinica e Sperimentale	Scienze Mediche e Chirurgiche	Ateneo
Percentuale di laureandi che hanno compilato il questionario	92,2	86,5	52,9	85,6	66,5	42,3	73,2
Livello complessivo di soddisfazione per il corso di laurea (decisamente sì)	54,3	50,5	45,5	58,2	24,5	46,4	51
Livello di soddisfazione per i rapporti con i docenti in generale (decisamente sì)	37,5	27,4	34,4	38	16,8	29,8	33,6

I giudizi riportati in tabella esprimono piena soddisfazione sulle dimensioni considerate, per tutti i dipartimenti. Tuttavia, bisogna evidenziare che le percentuali dei dipartimenti di Area Medica impongono una particolare attenzione e riflessione circa il tema della soddisfazione studentesca.

## 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/it/ateneo/identita-e-storia/assicurazione-della-qualita/aq-didattica/rilevazione-delle-opinioni-delle-studentesse-e-degli-studenti> e sui siti di Dipartimento. In base alle specifiche competenze, il PQA ha invitato, **all'interno dei Dipartimenti**, i Direttori di Dipartimento, i Referenti dei Corsi di Studio, i Presidenti delle Commissioni Paritetiche e i rappresentanti degli studenti ad indire riunioni dei rispettivi organismi, coinvolgendo docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo, per comprendere, analizzare, confrontare e interpretare i risultati della rilevazione sugli insegnamenti e per riflettere in merito a eccellenze e criticità presenti nell'attività didattica e nell'offerta formativa erogata. In particolare, ha previsto una procedura per la divulgazione dei risultati che comprende:

- la discussione dei risultati dei questionari della valutazione della didattica da parte dei Gruppi di Assicurazione della Qualità, oltre che da parte della CPDS;
- la discussione dei risultati dei questionari della valutazione della didattica nell'ambito di una riunione del Consiglio di Dipartimento;
- la presentazione dei dati durante la “Settimana della Qualità”;
- la pubblicazione dei dati in forma aggregata per CdS, sui siti web di Dipartimento e sulla pagina web del PQA.

La **restituzione dei risultati agli studenti** del precedente anno accademico e l'illustrazione delle criticità emerse dall'analisi di questi ultimi e delle relative strategie risolutive rappresenta il momento focale delle attività. In particolare, i componenti del GAQ e della CPDS che hanno incontrato gli studenti restituiscono, almeno in forma aggregata a livello di CdS, i risultati dei Questionari di valutazione della didattica relativi al precedente anno accademico ed evidenziano le criticità emerse e recepite dai vari organi di Dipartimento (GAQ, CPDS e Dipartimento) illustrando le strategie risolutive messe in atto.

Il resoconto delle problematiche emerse dal confronto con gli studenti è stato verbalizzato seguendo il format indicato nelle linee guida per la Settimana dello Studente

([https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-06/linee\\_guida\\_settimana\\_studenti.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-06/linee_guida_settimana_studenti.pdf)), e inviato al PQA e ai Direttori del Dipartimento perché venisse discusso in sede di Consiglio di Dipartimento.

#### **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) 2021-2022, si è soffermato sui principali risultati delle diverse indagini legate alla didattica, ma anche dei servizi offerti agli studenti, con l'obiettivo di fornire elementi di riflessione ai diversi attori del Sistema di Assicurazione della qualità.

Il PQA, inoltre, ha dato riscontro alle segnalazioni espresse dal Nucleo di Valutazione in occasione della relazione dello scorso anno, offrendo anche alcuni suggerimenti su possibili prospettive operative future. 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, non avendo raggiunto la soglia di positività, necessitano di azioni correttive; i valori  $2,5 < \text{IdS} < 3,25$  sono considerati positivi ma con ulteriori possibilità di miglioramento, mentre i valori di  $\text{IdS} \geq 3,25$  si considerano pienamente positivi. Il NVA apprezza tale scelta sebbene ritenga che il valore  $\text{IdS} > 3,25$  su 4, più che esprimere una positività piena, indichi valori che tendono all'eccellenza, assolutamente non semplici da raggiungere.

Gli esiti della rilevazione confermano, a livello aggregato di Ateneo e di Dipartimento, un riscontro molto favorevole da parte della popolazione studentesca relativamente alle attività didattiche; si riportano, infatti, valori quasi sempre superiori a 3,25 sia considerando i valori aggregati di Ateneo sia in relazione ai singoli dipartimenti.

Grazie all'efficace azione di monitoraggio effettuata dalle Commissioni Paritetiche sugli esiti della rilevazione, è stato possibile richiedere un intervento migliorativo laddove sono state evidenziate attività didattiche per le quali si è registrato un indice di sintesi critico, che richiede un intervento migliorativo.

L'analisi dei risultati ha evidenziato un sostanziale apprezzamento per la didattica.

In conclusione, tutti i Dipartimenti devono considerare di fondamentale importanza approfondire i dati dei questionari dei servizi attraverso ulteriori analisi da parte dei GAQ e degli Organi Accademici competenti, al fine di formulare eventuali proposte che possano migliorare qualitativamente i servizi resi 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 NVA apprezza la scelta fatta dall’Ateneo di estendere la compilazione del questionario anche agli studenti non frequentanti, così da tener conto dei loro suggerimenti.

Il NVA esprime giudizio positivo sul cronoprogramma 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.

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, utilizzato per rilevare la *qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture*, valutando positivamente sia la riformulazione delle 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.

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.

## 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 2021-2022 abbiano preso parte alla rilevazione.

Altrettanto positiva è la valutazione del NVA relativamente alla percentuale di insegnamenti, all’interno dei singoli dipartimenti, per i quali è stata effettuata la rilevazione.

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 positività della valutazione riferita ai Servizi agli studenti, sebbene il valore soglia aritmetico per la positività si collochi a 2,5.

Il NVA, altresì, apprezza che, per l'A.A 21/22, per tutti i Dipartimenti sia stato rilevato un livello molto alto di soddisfazione espresso tanto dagli studenti frequentanti che non frequentanti; nessun Dipartimento, infatti, ha riportato un punteggio uguale o inferiore al valore indicato dal PQA come soglia per una valutazione pienamente positiva.

Il NVA, in merito all'andamento decrescente relativo alla compilazione dei questionari relativi alle rilevazioni delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche, invece, sottolinea in maniera incisiva la necessità di superare tale criticità. Il NVA, pertanto, consiglia al PQA di predisporre delle azioni concrete al fine di incentivare gli studenti alla compilazione dei questionari. Il NVA consiglia per esempio di coinvolgere le associazioni studentesche ed i docenti per il superamento della suddetta criticità, anche se in parte ciò accade già. A tale proposito, una valida azione da intraprendere potrebbe essere quella di considerare la possibilità di programmare, oltre alla settimana dello studente, ulteriori momenti in aula dedicati alla compilazione dei questionari. Inoltre, si potrebbe pensare di pubblicizzare la compilazione dei questionari utilizzando anche canali non ufficiali, come ad esempio pagine social, web radio, che risultano essere strumenti immediati e di facile accesso per gli studenti.

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

Il NVA 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 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.

Il NVA, tenuto conto che la rilevazione delle opinioni degli studenti sui servizi non è un adempimento obbligatorio ma comunque è da considerarsi una buona prassi utilizzata per i processi di autovalutazione dell'Ateneo, ritiene opportuno che gli uffici competenti provvedano alla risoluzione delle problematiche tecniche presenti, al fine di poter ottenere i report dei dati relativi alle opinioni sui servizi e garantire l'attuazione di efficaci processi di autovalutazione.

**Allegato n. 2**

Università degli Studi di Foggia - DIPARTIMENTO DI \_\_\_\_\_  
Corso di Laurea - Insegnamento  
Questionario per la valutazione delle attività didattiche svolte in modalità mista  
STUDENTI 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. 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

#### **DOMANDE PER LE LEZIONI SVOLTE IN PRESENZA**

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

#### **DOMANDE PER LA PARTE DELLE LEZIONI SVOLTE IN E-LEARNING**

18. Le attività didattiche in e-learning (filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?

NO          Più NO che SI          Più SI che NO          SI

19. L'organizzazione complessiva (organizzazione in unità didattiche audio/video, slides esplicative, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti è risultata accettabile?

NO          Più NO che SI          Più SI che NO          SI

20. L'accessibilità delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato ideato in modo tale da consentire una attività di studio individuale adeguata?

NO            Più NO che SI            Più SI che NO            SI

21. Gli standard tecnologici della piattaforma informatica per l'erogazione dei servizi formativi sono adeguati?

NO            Più NO che SI            Più SI che NO            SI

S            Suggerimenti: **(da eliminare le proposte suggerite)**

1. Eliminare argomenti già trattati in altri insegnamenti
2. Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
3. Migliorare ulteriormente la qualità del materiale didattico

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI STUDENTI E DALLE STUDENTESSE IN MERITO AI SERVIZI OFFERTI E ALLE STRUTTURE**

(approvato nella riunione del Presidio della Qualità del 7/06/2022)

**SERVIZI SEGRETERIE**

**PARAGRAFO SEGRETERIA STUDENTI**

1) Hai mai utilizzato oltre all'immatricolazione i servizi offerti dalla Segreteria Studenti?

SÌ       NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla sezione successiva (paragrafo Segreteria didattica – domanda 7) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

2) Di quali servizi della Segreteria Studenti hai usufruito nel corso del corrente anno accademico? (è possibile scegliere più opzioni)

- ISCRIZIONI
- CONFERME TITOLO
- RINUNCIA AGLI STUDI
- DECADENZA
- RICHIESTE DI RICONOSCIMENTO VARIE
- TRASFERIMENTI
- PASSAGGI DI CORSO
- PIANO DI STUDI
- ALTRO

3) Hai mai prenotato un appuntamento con la Segreteria Studenti?

SÌ       NO

4) È stato rispettato l'orario di appuntamento?

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

5) Hai mai contattato telefonicamente la segreteria studenti?

(se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla domanda n. 7)

SÌ       NO

6) Gli orari di ricevimento telefonico della Segreteria Studenti sono adeguati?

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

7) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla Segreteria Studenti?

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

## PARAGRAFO SEGRETERIA DIDATTICA

8) 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 (paragrafo Pagina personale ESSE3 – domanda n. 16) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

9) Di quali servizi della Segreteria Didattica hai usufruito nel corso del corrente anno accademico?

- PUBBLICAZIONE DELLE DATE D'ESAME  
 ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE STUDENTI RELATIVE ALLA CONVALIDA DEI CFU  
 RICONOSCIMENTO CFU PER LA PARTECIPAZIONE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI ORGANIZZATI DAI DIPARTIMENTI  
 CONSEGUIMENTO TITOLO-RICHIESTA TESI  
 PUBBLICAZIONE ELENCO DEI LAUREANDI PER LE SEDUTE DI LAUREA  
 GESTIONE TEST DI VALUTAZIONE INIZIALE  
 ALTRO

10) Hai mai prenotato un appuntamento con la segreteria didattica?

- SI       NO

11) È stato rispettato l'orario di appuntamento?

- decisamente no       più no che sì       più sì che no       decisamente sì

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

- decisamente no       più no che sì       più sì che no       decisamente sì

13) Hai mai contattato telefonicamente la segreteria didattica?

(se la risposta è NO, lo studente deve saltare alla domanda n. 15)

- SI       NO

14) Gli orari di ricevimento telefonico della Segreteria Didattica sono adeguati?

- decisamente no       più no che sì       più sì che no       decisamente sì

15) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalla Segreteria Didattica?

- decisamente no       più no che sì       più sì che no       decisamente sì

## PARAGRAFO PAGINA PERSONALE ESSE3

16) Qual è il tuo gradimento rispetto alle seguenti funzioni della tua pagina personale su web ESSE3?

Pagamento tasse

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

Piani di studio

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

Prenotazione esami

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

Compilazione questionario indagine sulle opinioni degli studenti

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

Richiesta tesi e conseguimento titolo

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

Trasferimenti e passaggi

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

Rinuncia agli studi

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

### **HELP DESK**

17) Hai mai utilizzato i servizi offerti da Help desk?

SI     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato:

se la risposta è no, lo studente deve saltare alla sezione successiva (tutorato informativo – domanda 21) altrimenti deve rispondere alle domande successive

18) Per quale motivo hai aperto un ticket su Help desk?

(E' possibile scegliere una o più opzioni)

- segreteria studenti
- master/cpa/esami di stato
- economia - segrdid
- agraria - segrdid
- distum - segrdid
- medicina - segrdid
- giurisprudenza - segrdid
- formazione continua post laurea
- dottorati/borse e assegni di ricerca
- area medica
- alta formazione e studi avanzati
- supporto tecnico

19) Entro quanto tempo hai ricevuto la risposta?

- entro tre giorni lavorativi
- entro una quindicina di giorni
- entro un mese
- oltre un mese

20) La risposta che hai ottenuto è stata utile?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **TUTORATO INFORMATIVO**

21) 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 (Biblioteca – domanda 24) altrimenti deve rispondere alle domande successive.

22) Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

23) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dai tutor?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **BIBLIOTECA**

24) Hai 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 (Servizi informatici – domanda 30) altrimenti deve rispondere alle domande successive

25) La disponibilità dei libri è adeguata?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

26) La disponibilità delle riviste è adeguata?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

27) Gli orari d'apertura al pubblico della biblioteca (servizio consultazione e prestito libri) sono adeguati?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

28) Gli orari d'apertura al pubblico della sale studio sono adeguati?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

29) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del servizio offerto dalle Biblioteche?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **SERVIZI INFORMATICI**

30) Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

31) Le informazioni pubblicate nel sito web d'Ateneo sono aggiornate?

- decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

32) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Ateneo?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

33) Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

34) Le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento sono aggiornate?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

35) Puoi ritenerti complessivamente soddisfatto del sito web di Dipartimento?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

36) Le informazioni presenti nella pagina dei docenti sono aggiornate?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

37) In riferimento alla rete WiFi, la copertura di rete è adeguata?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **LOGISTICA**

38) Ritieni che i posti disponibili nelle aule siano adeguati?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

39) Ritieni che i locali del Dipartimento (aule, laboratori, toilette, ecc...) siano puliti?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **LOGISTICA DIGITALE**

40) Reputi l'interfaccia della piattaforma efficace per l'erogazione dei servizi offerti?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

41) All'interno della piattaforma i contenuti sono stati organizzati in modo chiaro?  
 Decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

42) Il supporto sull'utilizzo degli strumenti presenti in piattaforma è adeguato?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

43) I requisiti tecnici necessari per fruire delle risorse online risultano adeguati?  
 decisamente no     più no che sì     più sì che no     decisamente sì

### **LABORATORI INFORMATICI**

44) Hai usufruito dei laboratori informatici del tuo Dipartimento?

SI     NO

Impostazioni per la visualizzazione del questionario all'intervistato: se la risposta è NO, lo studente ha completato il questionario.

45) Gli orari di apertura dei laboratori informatici sono adeguati?

decisamente no     più no che sì

più sì che no     decisamente sì

46) Ritieni che le attrezzature (computer, numero postazioni,...), in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?

decisamente no     più no che sì

più sì che no     decisamente sì