



Relazione annuale dei Nuclei di Valutazione interna
(D. Lgs. 19/2012, art 12 e art.14)
Universita' degli Studi di FOGGIA



Il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Foggia, in conformità a quanto previsto dall'art. 7 del D.M. 6/2019 e dall'art. 14 del D.lgs. 19/2012, dall'art.1, c.2 della L. 370/1999 e dall'art. 14 del D.lgs. 150/2009, redige annualmente un rapporto sulla valutazione delle attività didattiche e di ricerca dell'Ateneo in relazione al sistema di assicurazione della qualità, nonché delle opinioni degli studenti e della performance dell'Ateneo.

La presente Relazione è stata redatta seguendo le indicazioni dettate dall'ANVUR nelle Linee Guida 2020 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione pubblicate il 30 giugno 2020 ed è stata approvata dal Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Foggia nominato con D.R. n° 513 del 16 aprile 2020 per il quadriennio 2020-2024:

- nella seduta del 22-24 giugno 2020 per il capitolo 1 Valutazione della Qualità sezione 1.5 Rilevazione dell'opinione degli studenti (Opinione Studenti) e per il capitolo 2 Valutazione della performance (sezione Performance);
- nella seduta del 7-14 ottobre 2020 per il resto della prima sezione (Relazione AVA) e per la terza sezione (Raccomandazioni).

Il Nucleo apprezza e ringrazia la dott.ssa Carmela LOMBARDI (responsabile del Servizio NdV e Presidio di Qualità), la dott.ssa Concetta PERILLI (collaboratore Servizio NdV e Presidio di Qualità) e il dott. Michele MAZZONE (Responsabile dell'Area Pianificazione e controllo strategico) per la redazione di tabelle, allegati e l'integrazione attiva e propositiva delle diverse parti del documento.

RELAZIONE AVA 2020

Sommario

1. Valutazione della Qualità	3.
1.1 Valutazione della Qualità a livello di ateneo (Requisiti di qualità R1 ed R2).....	3
1.2 Valutazione della Qualità a livello dei CdS (Requisito di qualità R3).....	11.
1.3 Valutazione della Qualità della Ricerca e della terza missione (Requisito di qualità R4)	15
1.4 Strutturazione delle audizioni	18
1.5 Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)	19
2. Valutazione della performance (per le sole università statali).....	45
3. Raccomandazioni e suggerimenti.....	60

ALLEGATI

Mod Ril 1 questionario frequentanti.....

Mod Ril 2 questionario non frequentanti.....

Mod Ril 3 questionario per la rilevazione della qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture.....

Scheda 1 – Valutazione (o Verifica) periodica dei CdS

Scheda 2 – Sistemi di monitoraggio sugli esiti occupazionali degli studenti laureati

Scheda 3 – Indicatori per CdS

OMISSIS

Nel corso di questo duplice audit il NdV ha raccolto una serie di informazioni grazie alle quali è stato possibile identificare e connotare meglio il requisito della qualità. Specie per quanto riguarda i Referenti dei CdS e i Presidenti della CDPS sono emerse una serie di criticità riconducibili sostanzialmente a due esigenze: maggiore diffusione della "cultura della qualità" e maggiore coinvolgimento di tutti i docenti nei processi e meccanismi di valutazione. Tali esigenze sono state confermate anche dai Direttori di Dipartimento che, sulla scorta di quanto emerso nel corso dell'audizione dei Referenti dei CdS e dei Presidenti delle CDPS, hanno formulato la richiesta della partecipazione del NdV o di una sua rappresentanza in occasione di una riunione prossima dei Consigli di Dipartimento. Questa richiesta ha confermato la necessità di inserire la valutazione all'interno di un "meccanismo virtuoso", capace di coinvolgere tutto il corpo docente mediante la diffusione di una cultura della qualità strettamente legata al livello delle performance di Ateneo. In questa prospettiva, il NdV ha potuto individuare i principi della conoscenza e della corresponsabilità sui risultati quali leve motivazionali e quali vettori per migliorare la qualità e il monitoraggio dei risultati.

- audizione endogena, convocando la Presidente del Presidio di Qualità, Professoressa Maria Rosaria Corbo, durante la riunione del NdV nella giornata del 9 ottobre. Con l'obiettivo di fare chiarezza su aspetti particolarmente critici in riferimento a R4, ossia riguardanti Ricerca e Terza Missione. Dal colloquio resta confermata la necessità da parte del PQA di predisporre linee guida e format dotandosi di strumenti efficaci per il monitoraggio e la verifica delle azioni intraprese dai Dipartimenti e allo stesso tempo di rendicontare periodicamente i relativi risultati.
- audizione istruttoria, svolta il giorno 13 ottobre con la Presidente del Presidio della Qualità al fine di un confronto sulle attività complessivamente svolte nell'anno 2019, finalizzata alla stesura della prima parte della presente Relazione.

1.5 Rilevazione dell'opinione degli studenti

Nell'anno accademico 2018/2019 la rilevazione delle opinioni degli studenti è stata interamente gestita tramite la piattaforma Esse3. Diversamente dagli anni precedenti, allorquando in ragione del passaggio dalla procedura informatizzata SC2 di G2S ad Esse3 erano emerse alcune criticità, in quest'anno accademico il processo è stato costantemente monitorato e il corretto funzionamento del sistema di rilevazione 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), dai rappresentanti degli studenti.

Tale risultato è senz'altro l'esito della collaborazione del Presidio di Qualità (PQA) con la struttura che ha elaborato i dati, che ha prestato ottimo supporto per le decisioni e per le attività di messa a punto di tutti gli adempimenti propedeutici alla corretta attivazione dei questionari.

Il NdV esprime una positiva valutazione sul progressivo impegno dell'Ateneo indirizzato a garantire il corretto funzionamento del processo di valutazione e, nel contempo, la fruibilità dei risultati da parte dei diversi soggetti istituzionali coinvolti.

1.5.1 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.

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

Queste 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 NdV e vengono analizzati dai GAQ e CPDS, oltre ad essere diffusi in forma aggregata anche attraverso la loro presentazione durante la "Settimana dello Studente".

1.5.2 Modalità della rilevazione

1.5.2.1. 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 frequentante - ha liberamente scelto se compilare o meno il questionario per ogni

dall' 1° giugno al 31 luglio 2019. La richiesta di compilazione del questionario sui servizi è stata anche pubblicizzata tramite mail inviata agli studenti.

1.5.2.2. 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 2017/2018, cosicché è stato mantenuto il raggruppamento delle domande in 4 distinte sezioni:

- insegnamento
- docente
- interesse
- organizzazione.

Per la raccolta e per la lettura dei dati, in linea con quanto proposto dall'ANVUR, anche per l'anno accademico 2018/2019, 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 sei domande indicate del 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.

Relativamente al **questionario Almalaurea**, sono state utilizzate le risposte date alle domande riguardanti la soddisfazione per l'esperienza universitaria. 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**, in particolare ai servizi forniti da: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Tutor informativi, Biblioteca, Laboratori informatici, Laboratori didattici e ricerca, Servizi informatici e logistica, la somministrazione del questionario, riportato nell'Allegato 3, è avvenuta on-line al momento dell'accesso sulla propria pagina Esse3. Così come per la rilevazione delle opinioni degli studenti 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 per il loro raggruppamento in sezioni sono individuabili nella tabella SODD10, unitamente ai risultati ottenuti.

1.5.3 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.

1.5.3.1. 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	6	6	2	4		100
Giurisprudenza	3	3	2		1	100
Studi umanistici. Lettere, beni culturali, scienze della formazione	4	4	2	2		100
Polo di Medicina	14	14	11	1	2	100
Ateneo	34	34	21	10	3	100

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 2018-2019. 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	100	52	48	100	52	48	100
Dipartimento di Giurisprudenza	88	45	43	126	57	69	70
Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente	151	81	70	174	89	85	87
Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione	109	55	54	134	71	63	81
Polo Medico	214	106	108	283	134	149	76
Ateneo	662	339	323	817	403	414	81

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 x 100) che varia tra il 70% e il 100%. Ottimo il risultato riferito al Dipartimento di Economia che dispone della valutazione completa di tutti gli insegnamenti attivati dal Dipartimento; la percentuale di copertura più bassa, seppure soddisfacente, si rileva per il Dipartimento di Giurisprudenza. Va, comunque, sottolineato come il tasso di copertura, rispetto al precedente anno accademico, sia aumentato per tutti i Dipartimenti, ad eccezione del Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione, per il quale si è avuta una flessione minima (dall'89% all'81% attuale). Il Dipartimento di Giurisprudenza, ad esempio, è passato in un solo anno da una copertura del 40% a quella del 70%, così come il Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente è passato dal 66% all'87% e il Polo medico dal 67% al 76%.

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 (81% vs. 74,68%).

Tabella 3 RIL: Numero di questionari compilati

Dipartimenti/Polo	Questionari compilati per studenti frequentanti	Studenti in corso	Questionari attesi*	Tasso di copertura
Dipartimento di Economia*	3580	1443	5772	62%
Dipartimento di Giurisprudenza*	2074	1581	6324	33%
Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente §	3696	891	4455	83%
Dipartimento di Studi Umanistici. Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione*	4196	1709	6836	62%
Polo Medico°	22287	2469	24690	90%
* 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, in generale, 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.

I risultati mostrano un tasso di copertura ottimale per il Polo medico e per il Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente. Ad un livello intermedio, ma con un punteggio nettamente migliorato rispetto allo scorso anno, troviamo il Dipartimento di Economia (0,62 rispetto allo 0,36 dello scorso anno) e il Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione (0,62 rispetto allo 0,48 dello scorso anno). Il tasso di copertura più contenuto, seppure anch'esso migliorato rispetto all'anno precedente (0,33 rispetto allo 0,12), si rileva per il Dipartimento di Giurisprudenza. Bisogna rilevare che il tasso di copertura, essendo calcolato sul numero di studenti che compilano il questionario rispetto al numero di questionari attesi, per i corsi ove è prevista la frequenza obbligatoria, potrà contare su un maggiore numero di questionari compilati e, di conseguenza, su un tasso di copertura maggiore.

1.5.3.2 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. Il PQA ha indicato, dallo scorso Anno Accademico, il valore 3 come soglia per una valutazione pienamente positiva, sebbene il valore soglia aritmetico per la positività si collochi a 2,5. È apprezzabile questa scelta che porta oltre la soglia media l'elemento di giudizio positivo sostenendo il processo qualitativo.

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

(studenti frequentanti)

Sezione	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,47
Docenza	3,50
Interesse	3,50
Organizzazione	3,21

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

(studenti non frequentanti)

Sezione	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,38
Docenza	3,50
Interesse	3,43
Organizzazione	3,26

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

	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
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,54	3,58	3,51	3,59	3,43	3,42
Docenza	3,59	3,64	3,58	3,66	3,44	3,43
Interesse	3,57	3,65	3,54	3,64	3,45	3,45
Organizzazione	3,32	3,42	3,37	3,40	3,17	3,08

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	Medicina Clinica e Sperimentale	Scienze Mediche e Chirurgiche
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,26	3,46	3,30	3,46	3,29	3,19
Docenza	3,44	3,58	3,48	3,53	3,43	3,22
Interesse	3,25	3,49	3,36	3,55	3,35	3,17
Organizzazione	3,21	3,30	3,17	3,32	3,25	3,11

I risultati riferiti all'Ateneo e ai singoli Dipartimenti testimoniano un livello molto alto di soddisfazione espresso sia dagli studenti frequentanti sia dai non frequentanti di tutto l'Ateneo. Per l'A.A. 18/19 nessun Dipartimento, su nessuna delle 4 aree considerate, riporta un punteggio uguale o inferiore al valore indicato dal PQA come soglia per una valutazione pienamente positiva.

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 (1365)	Economia Aziendale L2 (1366)	Economia e Finanza LM (1356)	Marketing e Management (1361)	Economia L2 (1363)	Banca Finanza Mercati (1367)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,54	3,57	3,28	3,63	3,53	3,35
Docenza	3,58	3,60	3,26	3,74	3,60	3,45
Interesse	3,51	3,60	3,29	3,57	3,59	3,35
Organizzazione	3,23	3,38	3,21	3,28	3,30	3,12

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 (1365)	Economia Aziendale L2 (1366)	Economia e Finanza LM (1356)	Marketing e Management (1361)	Economia L2 (1363)	Banca Finanza Mercati (1367)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,33	3,32	3,25	3,04	3,18	3,33
Docenza	3,41	3,47	4,00	3,32	3,39	3,56
Interesse	3,36	3,26	3,00	3,19	3,23	3,26
Organizzazione	3,20	3,24	3,20	3,26	3,17	3,29

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Economia, la valutazione di soddisfazione espressa dagli studenti frequentanti e non, si rivela pienamente positiva lungo tutte e 4 le aree considerate.

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

	Consulente del lavoro L2 (1561)	Giurisprudenza LM5 (1560)	Scienze investigative L2 (1564)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,63	3,56	3,59
Docenza	3,69	3,61	3,65
Interesse	3,65	3,60	3,68
Organizzazione	3,44	3,34	3,46

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 L2 (1561)	Giurisprudenza LM5 (1560)	Scienze investigative L2 (1564)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,58	3,47	3,42
Docenza	3,76	3,61	3,52
Interesse	3,61	3,39	3,51
Organizzazione	3,45	3,22	3,30

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Giurisprudenza, la valutazione di soddisfazione espressa dagli studenti frequentanti e non, appare decisamente positiva lungo tutte e 4 le aree considerate.

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 L2 (1240)	STAGR L2 (1235)	STA L2 (1241)	SCIENZE GASTRONOMICHE L2 (1238)	SANU LM (1242)	STAGR LM (1232)	STA LM (1243)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,59	3,49	3,52	3,53	3,40	3,54	3,58
Docenza	3,65	3,55	3,60	3,59	3,43	3,63	3,64
Interesse	3,60	3,48	3,59	3,57	3,45	3,46	3,54
Organizzazione	3,46	3,39	3,41	3,42	3,05	3,33	3,38

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)

	INGEGNERIA L2 (1240)	STAGR L2 (1235)	STA L2 (1241)	SCIENZE GASTRONOMICHE L2 (1238)	SANU LM (1242)	STAGR LM (1232)	STA LM (1243)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,38	3,33	3,22	3,20	3,28	3,44	3,47
Docenza	3,66	3,47	3,30	3,39	3,45	3,78	3,66
Interesse	3,37	3,32	3,25	3,27	3,46	3,47	3,47
Organizzazione	3,19	3,12	3,09	3,17	3,11	3,45	3,37

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Scienze Agrarie, degli alimenti e dell'ambiente, gli studenti frequentanti e non hanno espresso un livello di soddisfazione elevato in relazione a tutte e 4 le aree considerate.

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

	MEDICINA LM (615)	INFERMIERISTICA L2 SEDE FOGGIA (1642)	INFERMIERISTICA L2 SEDE BARLETTA (1644)	INFERMIERISTICA L2 SEDE LAGONEGRO (1647)	INFERMIERISTICA L2 SEDE MATERA (1646)	INFERMIERISTICA L2 SEDE S. GIOVANNI R.DO (1643)	INFERMIERISTICA L2 SEDE SAN SEVERO (1645)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,35	3,39	3,56	3,70	3,32	3,67	3,58
Docenza	3,39	3,45	3,55	3,72	3,27	3,71	3,58
Interesse	3,31	3,50	3,58	3,75	3,33	3,76	3,62
Organizzazione	2,78	3,04	3,43	3,69	2,93	3,48	3,33

Tabella SODD 6b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio e sedi del DIPARTIMENTO SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE (studenti non frequentanti)

	MEDICINA LM (615)	INFERMIERISTICA L2 SEDE FOGGIA (1642)	INFERMIERISTICA L2 SEDE BARLETTA (1644)	INFERMIERISTICA L2 SEDE LAGONEGRO (1647)	INFERMIERISTICA L2 SEDE MATERA (1646)	INFERMIERISTICA L2 SEDE S. GIOVANNI R.DO (1643)	INFERMIERISTICA L2 SEDE SAN SEVERO (1645)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,39	3,34	2,75	4,00	3,44	3,69	4,00
Docenza	3,36	3,43	3,08	4,00	3,50	3,67	4,00
Interesse	3,18	3,43	3,08	4,00	3,25	3,42	4,00
Organizzazione	3,04	3,43	3,08	4,00	3,00	3,42	4,00

Il livello medio di soddisfazione espresso dagli studenti in riferimento ai Corsi attivati dal Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche presenta lievi differenze tra i giudizi espressi dagli studenti frequentati e quelli dei non frequentanti. I giudizi espressi dai non frequentanti, infatti, sono pienamente positivi per tutti i corsi del dipartimento e su tutte le dimensioni. Da segnalare i risultati relativi a infermieristica (sede Lagonegro) e Infermieristica (sede San Severo) che riportano punteggio massimo pieno su tutte e quattro le dimensioni; tale risultato risente, probabilmente, del limitato numero di rispondenti, trattandosi di corsi a frequenza obbligatoria. Da una verifica, infatti, emerge che, in entrambi i casi, un solo studente ha compilato il questionario nella versione

per non frequentanti, contro i 728 (Lagonegro) e i 532 (San Severo) questionari compilati dagli studenti frequentanti. Si suggerisce per il futuro, di non considerare la categoria dei non frequentanti per la comparazione in quanto trattasi di Corsi a frequenza obbligatoria.

I risultati ottenuti dai questionari degli studenti frequentanti evidenziano, invece, livelli di soddisfazione pienamente positivi per tutti i corsi ad eccezione dei corsi di Medicina LM e di Infermieristica L2 sede di Matera che, relativamente alla sola dimensione “organizzazione”, pur ottenendo un valore superiore alla soglia di positività calcolata aritmeticamente, risultano 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 (studenti frequentanti)

	FISIOTERAPIA L2 (1617)	DIETISTICA L2 (1625)	TECNICO RADIOLOGO L2 (1676)	TECNICO LABORATORIO L2 (1678)	SCIENZE BIOMOLECOLARI L2 (1680)	SCIENZE MOTORIE L2 (1610)	SCIENZE MOTORIE LM (1604)	ODONTIATRIA LM (616)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,49	3,58	3,44	3,42	3,19	3,48	3,56	3,32
Docenza	3,49	3,59	3,40	3,45	3,16	3,50	3,53	3,39
Interesse	3,43	3,54	3,50	3,46	3,19	3,52	3,46	3,41
Organizzazione	3,45	3,30	3,28	3,22	3,02	3,18	3,08	2,89

Tabella SODD 7b Livello medio di soddisfazione degli studenti in relazione ai Corsi di studio del DIPARTIMENTO MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE (studenti non frequentanti)

	FISIOTERAPIA L2 (1617)	DIETISTICA L2 (1625)	TECNICO RADIOLOGO L2 (1676)	TECNICO LABORATORIO L2 (1678)	SCIENZE BIOMOLECOLARI L2 (1680)	SCIENZE MOTORIE L2 (1610)	SCIENZE MOTORIE LM (1604)	ODONTIATRIA LM (616)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,75	2,68	0,00	4,00	2,46	3,33	3,49	3,15
Docenza	3,67	3,18	0,00	4,00	3,17	3,43	3,46	3,40
Interesse	4,00	3,18	0,00	4,00	2,89	3,29	3,49	3,60
Organizzazione	3,50	2,53	0,00	4,00	2,39	3,25	3,58	3,30

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" del corso di odontoiatria che ha ricevuto un punteggio leggermente inferiore al valore di soglia (ma superiore alla soglia di positività calcolata aritmeticamente).

Le valutazioni espresse dagli studenti non frequentanti, invece, presentano dati più disomogenei. Va, tuttavia, sottolineato che si tratta di corsi a frequenza obbligatoria e che l'apparente anomalia di alcuni risultati sia, a nostro avviso, da attribuire al limitatissimo numero di studenti che hanno compilato il questionario da non frequentanti. Mancano, ad esempio, i giudizi espressi per il corso di Tecniche di Radiologia Medica, per Immagini e Radioterapia (Tecnico Radiologo L2) poiché non è stato compilato nessun questionario per studenti non frequentanti; per il corso di Tecniche di Laboratorio Biomedico (Tecniche Laboratorio L2), invece, per il quale sono stati ottenuti punteggi positivi massimi su tutte e quattro le dimensioni, il questionario è stato compilato solo da 3 studenti non frequentanti. I risultati più problematici riguardano il corso Scienze e Tecnologie Biomolecolari (Scienze Biomolecolari L2), per il quale non si raggiunge la piena positività per 3 delle 4 dimensioni considerate (per due dimensioni neanche si supera la soglia della positività) e il corso di Dietistica che non raggiunge la piena positività dei punteggi per due delle 4 dimensioni considerate. Come già evidenziato in precedenza si suggerisce, per il futuro, di non considerare le risposte date dai non frequentanti per i corsi a frequenza obbligatoria poiché, nella realtà, tale popolazione non esiste e i risultati è probabile che provengano da questionari compilati per errore.

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 L2 (1066)	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E FORMAZIONE L2 (1806)	FILOLOGIA, LETTERATURE E STORIA LM (1067)	SCIENZE PEDAGOGICHE LM (1805)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,56	3,63	3,37	3,57
Docenza	3,63	3,71	3,47	3,64
Interesse	3,58	3,70	3,39	3,57
Organizzazione	3,39	3,45	3,13	3,31

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 L2 (1066)	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E FORMAZIONE L2 (1806)	FILOLOGIA, LETTERATURE E STORIA LM (1067)	SCIENZE PEDAGOGICHE LM (1805)
Sezione	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19	Valutazione Media 18/19
Insegnamento	3,39	3,43	3,43	3,59
Docenza	3,42	3,53	3,58	3,60
Interesse	3,24	3,60	3,49	3,64
Organizzazione	3,36	3,28	2,93	3,50

Per tutti i corsi di studio attivati dal Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione, gli studenti frequentanti e non hanno espresso un livello di soddisfazione elevato in relazione a tutte e 4 le aree considerate.

La tabella SODD9 propone la valutazione degli studenti che, nel periodo compreso tra il 1° giugno e il 31 luglio 2019, 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.

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?	2,61	2,57	2,61	2,59	2,45	2,75
Il personale della segreteria studenti è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,01	3,19	3,26	2,99	2,80	3,10
Il personale della segreteria studenti è competente ed efficiente?	3,04	3,19	3,24	2,96	2,90	3,09
SEZIONE: Segreteria Studenti	2,89	2,98	3,04	2,84	2,72	2,98
SEGRETERIA DIDATTICA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Gli orari d'apertura al pubblico della segreteria didattica sono adeguati?	2,82	2,71	2,78	2,72	2,79	2,92
Il personale della segreteria didattica è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,24	3,26	3,32	3,02	3,18	3,29
Il personale della segreteria didattica è competente ed efficiente?	3,27	3,32	3,35	3,03	3,24	3,28

SEZIONE: Segreteria Didattica	3,11	3,10	3,15	2,92	3,07	3,16
TUTORATO INFORMATIVO	ATENE0	Agraria	Econo mia	Giurispr udenza	St.Uma nistici	Polo di Medicina
Ritieni che le informazioni che forniscono i tutor siano utili?	3,49	3,40	3,51	3,53	3,56	3,38
SEZIONE: Tutorato informativo	3,49	3,40	3,51	3,53	3,56	3,38
BIBLIOTECA	ATENE0	Agraria	Econo mia	Giurispr udenza	St.Uma nistici	Polo di Medicina
La disponibilità dei libri e delle riviste è adeguata?	3,34	3,51	3,08	3,27	3,42	3,21
Il personale della biblioteca è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,49	3,64	3,41	3,50	3,53	3,39
Il personale della biblioteca è competente ed efficiente?	3,46	3,64	3,37	3,45	3,50	3,33
SEZIONE: Biblioteca	3,43	3,60	3,28	3,41	3,48	3,31
LABORATORI INFORMATICI	ATENE0	Agraria	Econo mia	Giurispr udenza	St.Uma nistici	Polo di Medicina
Ritieni che i laboratori informatici siano di facile accesso?	3,23	3,30	3,07	3,33	3,18	3,36
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori informatici, siano adeguate?	3,18	3,03	2,90	3,32	3,38	3,18
Il personale di supporto ai laboratori informatici è disponibile ad aiutarti e a fornire prontamente le risposte alle tue richieste?	3,23	2,99	3,16	3,39	3,36	3,32
Il personale di supporto ai laboratori informatici è competente ed efficiente?	3,30	3,09	3,26	3,47	3,44	3,32
SEZIONE: Laboratori informatici	3,24	3,04	3,11	3,39	3,39	3,27
LABORATORI DIDATTICI E DI RICERCA	ATENE0	Agraria	Econo mia	Giurispr udenza	St.Uma nistici	Polo di Medicina
Ritieni che i laboratori didattici e/o di ricerca siano di facile accesso?	3,20	3,09	3,49	3,43	3,40	3,10
Ritieni che le attrezzature, in dotazione ai laboratori didattici e/o di ricerca, siano adeguate?	3,23	3,17	3,52	3,44	3,44	3,07
SEZIONE: Laboratori didattici e di ricerca	3,21	3,13	3,51	3,44	3,42	3,08
SERVIZI INFORMATICI	ATENE0	Agraria	Econo mia	Giurispr udenza	St.Uma nistici	Polo di Medicina
Ritieni che il sito web di Ateneo sia di facile navigazione?	3,18	3,18	3,27	3,17	3,18	3,12
Ritieni che il sito web di dipartimento sia di facile navigazione?	3,21	3,21	3,34	3,12	3,19	3,15
Sono aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web d'Ateneo?	3,22	3,25	3,34	3,24	3,23	3,14
Sono aggiornate le informazioni pubblicate nel sito web di Dipartimento?	3,23	3,26	3,35	3,24	3,24	3,14
Ritieni adeguate le informazioni presenti nella pagina dei docenti?	3,15	3,12	3,21	3,16	3,27	2,93

Ritieni adeguata alle tue esigenze la tua pagina personale su web ESSE3?	3,37	3,44	3,46	3,43	3,38	3,28
SEZIONE: Servizi informatici	3,23	3,24	3,33	3,23	3,25	3,13
LOGISTICA	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
Ritieni che i posti disponibili nelle aule studio siano adeguati?	2,67	2,89	2,68	2,76	2,75	2,47
Ritieni che i locali del Dipartimento (aule, aule studio, laboratori, toilette, ecc...) siano puliti?	2,89	2,84	2,68	2,80	3,05	2,75
SEZIONE: Logistica	2,78	2,87	2,68	2,78	2,90	2,61
Riepilogo per sezione	ATENEO	Agraria	Economia	Giurisprudenza	St.Umanistici	Polo di Medicina
SEZIONE: Segreteria Studenti	2,89	2,98	3,04	2,84	2,72	2,98
SEZIONE: Segreteria Didattica	3,11	3,10	3,15	2,92	3,07	3,16
SEZIONE: Tutorato informativo	3,49	3,40	3,51	3,53	3,56	3,38
SEZIONE: Biblioteca	3,43	3,60	3,28	3,41	3,48	3,31
SEZIONE: Laboratori informatici	3,24	3,04	3,11	3,39	3,39	3,27
SEZIONE: Laboratori didattici e di ricerca	3,21	3,13	3,51	3,44	3,42	3,08
SEZIONE: Servizi informatici	3,23	3,24	3,33	3,23	3,25	3,13
SEZIONE: Logistica	2,78	2,87	2,68	2,78	2,90	2,61
Valutazione complessiva	3,12	3,16	3,15	3,14	3,12	3,07

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 le 8 diverse aree di servizi per gli studenti. Dall'analisi della tabella, considerando la media aritmetica dei punteggi per tutte le aree, sebbene sia stata ottenuta una valutazione positiva per tutte le aree (la media aritmetica di 2,5 è stata ampiamente superata per tutte le aree considerate), utilizzando il punteggio di 3 come soglia per il raggiungimento di un livello di piena soddisfazione, si rileva una lieve criticità sul tema degli orari di apertura al pubblico della segreteria studenti e di quella didattica, e della sezione Logistica (pulizia dei locali e disponibilità di aule studio).

Il NdV, prendendo spunto dalle attuali modalità da remoto del servizio agli studenti, suggerisce di approfondire, attraverso una eventuale integrazione delle domande attualmente presenti nel questionario, in che misura e perché l'orario di apertura delle segreterie potrebbe incidere sui servizi offerti dalla segreteria, sollecitando gli studenti a tener conto e ad esprimersi anche sulla tipologia di servizi offerti, sui tempi di risposta delle segreterie e sulle modalità di richiesta da parte degli studenti.

In riferimento al tema della pulizia dei locali il NdV rileva, alla luce di uno specifico approfondimento chiesto agli uffici tramite il dott. Mazzone, che il contratto per il servizio di pulizia con scadenza al 31.05.2019 prevedeva

l'impegno orario annuale di circa 20.000 ore annue di pulizie ordinarie e periodiche. Con il nuovo contratto, stipulato a partire dal 01.06.2019, l'Università è passata a 81.600 ore di servizio annue con un incremento del 308%. L'aumento delle ore riguarda la pulizia ordinaria e periodica, con l'aumento della frequenza e con l'ampliamento della tipologia dei servizi. Inoltre, tra il personale tecnico e amministrativo presente nelle varie sedi oggetto del servizio, è stato individuato un responsabile per il controllo dell'esecuzione dei servizi di pulizia, riconoscendo per tale attività una specifica indennità annuale. Il NdV ritiene che il nuovo contratto di pulizie e il controllo previsto per l'esecuzione di queste ultime possano contribuire a migliorare il servizio in questione. La necessità di potenziare gli spazi disponibili per l'attività di studio individuale degli studenti è una indicazione che merita attenzione.

Tutte le altre aree considerate dal questionario non presentano alcun problema; piena soddisfazione, infatti, è espressa per il tutorato informativo, i servizi di Biblioteca, i Laboratori informatici e quelli didattici e di ricerca, così come per i servizi informatici; tale giudizio positivo si riscontra sia a livello di ateneo, sia a livello dei singoli dipartimenti.

Tabella SODD10 – Risultati dell'indagine Almalaurea 2019 – Profilo Laureati 2018

	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	92,4	86,7	89,6	87,7	88,2	94,7	90,4
Livello complessivo di soddisfazione per il corso di laurea	3,32	3,23	3,26	3,47	3,17	3,31	3,31
Livello di soddisfazione per i rapporti con i docenti in	3,11	3,02	3,12	3,23	3,05	3,04	3,10

generale							
Adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso di studi	3,19	2,75	3,01	3,14	3,05	2,78	3,01

I risultati ricavati dal questionario Almalaurea compilato dai laureandi confermano il livello di soddisfazione degli studenti emerso dal questionario relativamente ai corsi di studio all'interno dei singoli dipartimenti. I giudizi sono positivi, sulle tre dimensioni considerate, per tutti i dipartimenti; solo per i corsi afferenti al Dipartimento di Scienze Medico Chirurgiche e per quelli del Dipartimento di Giurisprudenza, i laureandi lamentano una lieve inadeguatezza del carico di studio rispetto alla durata del corso di studi.

1.5.4 Utilizzazione dei risultati

1.5.4.1 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 agli insegnamenti che si collocano al disotto del quartile più alto della distribuzione;
- 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 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 al Direttore 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. 2018/19, 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.

Per l'individuazione degli aspetti critici, è stato utilizzato il criterio di analisi adottato dal Presidio della Qualità che individua quale soglia di piena positività il punteggio di 3 e i valori che vanno dal 2,5 a 3 come punteggi comunque positivi ma possibili di miglioramento.

1.5.4.2 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) 2018-2019, 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 per lo svolgimento della settimana dello studente e dai feedback di alcuni docenti, ha affrontato tre specifici temi:

- la volontarietà nella compilazione del questionario degli studenti;
- la definizione delle finestre temporali per la compilazione;
- la possibilità di raccogliere le opinioni di tutti gli studenti presenti in aula prescindendo dal loro anno di corso.

Per quanto riguarda il primo aspetto, il Presidio della Qualità ha ritenuto di confermare la scelta volontaria della compilazione del questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica, nel convincimento che questo possa garantire una maggiore attendibilità dei risultati. Relativamente alla definizione delle finestre temporali, alcuni studenti hanno chiesto di spostare il

più avanti possibile la data di compilazione del questionario, così da poter esprimere la propria valutazione al termine del corso. Il presidio di Qualità, nel ritenere essenziale una scelta oculata del periodo consentito agli studenti per la compilazione dei questionari, ha ribadito la necessità di un'ampia flessibilità nella scelta del periodo di svolgimento della Settimana dello Studente. In merito all'ultimo punto, il Presidio di Qualità è concorde nel rivedere la decisione di consentire la compilazione dei questionari esclusivamente da parte degli studenti in corso per i soli insegnamenti relativi al corrispondente anno di corso, valutando la possibilità, anche dal punto di vista della procedura informatica, di coinvolgere tutti gli studenti frequentanti.

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.

Al fine di migliorare la visualizzazione e l'utilizzo dei risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti, come si evince dalla relazione ROS 2018-2019, il PQA ha chiesto alla direzione generale i seguenti interventi:

- garantire la visualizzazione, per tutte le diverse tipologie di report e per tutti i diversi livelli di aggregazione, dei dati sintetici per ogni sezione (Insegnamento, Docenza, Interesse e Organizzazione);
- fornire al Rettore, al Nucleo di Valutazione e al Presidio della Qualità la sintesi della Valutazione media complessiva e la valutazione media riferita alle domande attinenti alla didattica;
- per i corsi di studio attivi in più sedi, prevedere distinti report per ciascuna sede del corso di studio, da affiancare a quello complessivo riguardante il corso di studio.
- Sebbene il tasso di copertura dei dipartimenti, relativamente alla compilazione dei questionari, sia cresciuto rispetto agli anni precedenti, Il PQA evidenzia, in alcuni casi, come sia ancora limitato; per alcuni insegnamenti, inoltre, soprattutto per quelli che non richiedono la frequenza obbligatoria, il numero di questionari compilati si è rivelato esiguo. Per consentire di monitorare più attentamente l'andamento della compilazione da parte dei dipartimenti, il PQA ha commissionato all'Area elaborazione dati la realizzazione di una guida per l'acquisizione automatica dei questionari della didattica da trasmettere a ciascun docente, per consentire loro di stimare la congruenza tra il numero di valutazioni e la numerosità tipica di frequenza alle lezioni prevedendo, se necessario, un ulteriore momento di rilevazione delle valutazioni in aula.

Data la validità riscontrata nell'iniziativa della Settimana dello Studente, il Presidio della Qualità, sulla base dei feedback ricevuti dai vari dipartimenti, ha

adottato delle linee guida
https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/05-11-2018/linee_guida_settimana_studenti.pdf. per rendere omogenee le modalità di svolgimento dell'iniziativa e soprattutto per migliorare l'efficacia della Settimana dello Studente.

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

Il NdV apprezza che gli esiti della valutazione della didattica rientrino nei criteri per l'attribuzione degli scatti triennali ai docenti ritenendo che tale scelta possa stimolare i docenti a tener conto degli esiti della valutazione al fine di monitorare l'andamento della propria attività didattica e tener conto delle valutazioni e dei suggerimenti ricevuti per apportare eventuali miglioramenti. Nello stesso tempo, tale scelta conferma il riconoscimento dell'importante ruolo svolto dagli studenti nella programmazione e organizzazione non solo dell'attività didattica ma anche su scelte organizzative e di gestione dell'Ateneo.

1.5.5 Punti di forza e di debolezza

1.5.5.1 Punti di forza e di debolezza relativi alla modalità di rilevazione

Il NdV 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 NdV suggerisce, per il futuro, di non considerare i dati provenienti dai questionari riservati ai non frequentanti. Come già evidenziato nel commento alle tabelle relative ai risultati, per i corsi a frequenza obbligatoria la popolazione degli studenti non frequentanti, nella realtà non esiste ed è probabile che eventuali dati pervenuti provengano da questionari compilati da pochissimi studenti e/o per errore. Il NdV ritiene adeguata la scelta di prevedere la

compilazione dei questionari su base volontaria a garanzia dell'affidabilità dei risultati, in linea con le motivazioni espresse dagli studenti, e suggerisce di intensificare le azioni informative rivolte agli studenti relativamente agli obiettivi della rilevazione, puntualizzando la sua funzione di strumento diagnostico a supporto della didattica e dei bisogni formativi degli studenti. Il NdV 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 della Settimana dello Studente e la calendarizzazione di un momento informativo, al suo interno, dedicato alla compilazione dei questionari per tutti gli insegnamenti erogati nel semestre.

Il NdV 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 NdV 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° giugno al 31 luglio 2019), momento dell'anno in cui è molto probabile che lo studente faccia almeno un accesso alla piattaforma ESSE3.

Sebbene le richieste di compilazione dei questionari sulla valutazione della didattica e dei servizi siano state adeguatamente pubblicizzate tramite mail inviata agli studenti, si suggerisce di intensificare le attività informative e di implementare modalità ulteriori di comunicazione finalizzate a sottolineare l'importanza che i risultati dei questionari rivestono nel consentire di tracciare una mappa dei bisogni reali degli studenti.

1.5.5.2 Punti di forza e di debolezza relativi ai risultati delle rilevazioni

Il NdV 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 2018-2019 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 70% e il 100%. Ottimo il risultato riferito al Dipartimento di Economia che dispone della valutazione completa di tutti gli insegnamenti attivati dal Dipartimento; la percentuale di copertura più bassa, seppure soddisfacente, si rileva, invece, per il Dipartimento di Giurisprudenza per il quale, tuttavia, il tasso di copertura in un solo anno è passato in un solo anno da una copertura del 40% a quella del 70%. Va evidenziato come, rispetto al precedente anno accademico, il tasso di copertura sia aumentato per tutti i Dipartimenti, ad eccezione del Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione, per il quale si è avuta una flessione minima (dall'89% all'81% attuale). 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 (81% vs. 74,68%).

Relativamente al numero di questionari compilati, all'interno dei singoli Dipartimenti, rispetto a quelli attesi, il NdV rileva un tasso di copertura ottimale per il Polo medico e per il Dipartimento di Scienze Agrarie, degli Alimenti e dell'Ambiente; intermedio, ma con un punteggio nettamente migliorato rispetto all'anno precedente, è considerato il tasso di copertura conseguito dal Dipartimento di Economia (0,62 rispetto allo 0,36 dello scorso anno) e dal Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni culturali, Scienze della Formazione (0,61 rispetto allo 0,48 dello scorso anno). Il Nucleo evidenzia, per il Dipartimento di Giurisprudenza, un tasso di copertura più contenuto, seppure anch'esso migliorato rispetto all'anno precedente (0,33 rispetto allo 0,12).

Nel complesso, se il NdV esprime apprezzamento per il tasso di copertura emerso relativamente ai CdS e al numero di insegnamenti, raccomanda nello stesso tempo che si prosegua nel processo di incremento del numero di questionari somministrati rilevato per l'anno attualmente considerato.

Per quanto riguarda il Livello di soddisfazione per la didattica espresso dagli studenti, il NdV prende atto e apprezza che il PQA abbia sostenuto lo sviluppo del processo qualitativo indicando, dallo scorso Anno Accademico, il valore 3 come soglia per una valutazione pienamente positiva, sebbene il valore soglia aritmetico per la positività si collochi a 2,5. Il Nucleo, altresì, apprezza che, per l'A.A. 18/19, per tutti i Dipartimenti, sia stato rilevato un livello molto alto di soddisfazione espresso sia dagli studenti frequentanti, sia dai 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" di Odontoiatria (Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale) che ha ricevuto un punteggio leggermente inferiore al valore di soglia, ma superiore alla soglia di positività basata sul calcolo aritmetico della media.

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 è emersa in relazione agli orari delle segreterie studenti e didattiche e alla logistica.

In riferimento agli orari, il NdV suggerisce di approfondire, attraverso una eventuale integrazione delle domande attualmente presenti nel questionario, in che misura e perché l'orario di apertura delle segreterie potrebbe incidere sui servizi offerti dalle stesse, sollecitando gli studenti a tener conto e ad esprimersi anche sulla tipologia di servizi offerti, sui tempi di risposta delle segreterie e sulle modalità delle loro richieste.

Rispetto alla logistica, il NdV rileva che viene lamentata una limitata disponibilità di aule studio, ed una criticità sulla pulizia dei locali del dipartimento. Si suggerisce un piano di razionalizzazione degli spazi che consenta di incrementare i tempi e le disponibilità degli spazi fruibili dagli studenti per le attività destinate allo studio individuale.

Il NdV rileva e apprezza che, secondo il nuovo contratto stipulato a partire dal 01.06.2019, l'Università ha incrementato del 308% il monte ore del servizio di pulizie, prevedendo inoltre la presenza di un responsabile per il controllo dell'esecuzione dei servizi di pulizia, riconoscendo per tale attività una specifica indennità annuale.

1.5.5.3 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. Altrettanto positivamente è valutata la scelta dei componenti del GAQ e della CPDS di restituire i risultati *agli studenti* nel corso della settimana dello studente, 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.

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. Si suggerisce l'opportunità di potenziare ulteriormente il coinvolgimento degli studenti facendo leva sulla piena adesione dei docenti i quali, nella fase di avvio dei Corsi di Studio, potrebbero sensibilizzare gli studenti presenti in aula sulle finalità e sulla ricaduta delle rilevazioni in relazione ai loro bisogni formativi e alla qualità della didattica.

Il NdV 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.

In relazione alle azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti e dei laureandi, il NdV condivide la scelta del PQA di recepire le indicazioni degli studenti e di alcuni docenti riguardo alla volontarietà nella compilazione del questionario da parte degli studenti, al fine di garantire l'affidabilità e la validità dei risultati. Per quanto riguarda la richiesta degli studenti in merito alla possibilità di posticipare la data di inizio fissata per la compilazione dei questionari collocandola, possibilmente, verso la fine del corso, il NdV suggerisce una flessibilità necessaria a garantire un maggiore coinvolgimento degli studenti nel processo di valutazione, purché venga rispettata la condizione di inizio della compilazione, successivamente allo svolgimento di almeno i 2/3 del corso. Il NdV condivide, altresì, la scelta di raccogliere le opinioni di tutti gli studenti presenti in aula prescindendo dal loro anno di corso. In merito all'azione di incremento della numerosità dei questionari compilati da parte degli studenti il NdV condivide l'iniziativa del PQA di richiedere all'Area elaborazione dati la realizzazione di una guida per l'acquisizione automatica dei questionari della didattica da trasmettere a ciascun docente, per consentire di stimare la congruenza tra il numero di valutazioni e la numerosità tipica di frequenza alle lezioni, prevedendo, se necessario, un ulteriore momento di rilevazione in aula.

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.

OMISSIS