



**UNIVERSITÀ
DI FOGGIA**



Presidio della Qualità di Ateneo

RILEVAZIONE OPINIONI STUDENTI a.a. 2020/21

RELAZIONE ATTIVITÀ SVOLTE DAL PRESIDIO DELLA QUALITÀ



INDICE

1. Rilevazione opinioni degli studenti sulle attività didattiche
 - a) Modalità di rilevazione e sistema di reporting
 - b) Organizzazione della Settimana dello Studente e attività del Presidio della Qualità
 - c) Utilizzo dei risultati
 - d) Osservazione sui dati
2. Rilevazione didattica a distanza
3. Rilevazione opinioni studenti sui servizi
4. Conclusioni e programmazione futura



1. RILEVAZIONE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE

Le rilevazioni delle opinioni delle studentesse e degli studenti sulle attività didattiche rientra nei processi necessari per l'accreditamento dei corsi di studio e delle sedi, secondo le indicazioni ANVUR. I risultati di queste indagini, inoltre, offrono possibili spunti e utili indicazioni per l'avvio di concrete azioni di miglioramento della didattica. Negli ultimi due anni, inoltre, la didattica ha fatto i conti con l'emergenza sanitaria che ha posto nuove questioni e aspetti da analizzare.

La presente relazione illustra i principali risultati delle diverse indagini legate alla didattica, incluse quelle a distanza, ma anche dei servizi offerti agli studenti con l'obiettivo di fornire elementi di riflessione ai diversi attori del Sistema di Assicurazione della qualità.

Nelle pagine finali, il PQA dà riscontro alle segnalazioni espresse dal Nucleo di Valutazione in occasione della relazione dello scorso anno e conclude con un'apertura al futuro in termini di prospettive operative.

a) MODALITÀ DI RILEVAZIONE E SISTEMA DI REPORTING

Analogamente a quanto fatto negli anni passati, l'Università di Foggia ha utilizzato la procedura informatizzata del CINECA per la rilevazione delle opinioni delle studentesse e degli studenti sulla qualità della didattica erogata. I questionari da compilare per ogni insegnamento, preferibilmente dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, sia dagli studenti con frequenza (con una frequenza maggiore /uguale del 50%) sia dagli studenti non frequentanti (con una frequenza minore del 50%) sono stati attivati all'interno dell'applicativo Esse3.

I dettagli operativi della procedura sono stati definiti dal Presidio della Qualità (PQA) in accordo con le linee guida dell'ANVUR.

Il sistema garantisce agli studenti la possibilità di esprimere in forma rigorosamente anonima il livello di soddisfazione in riferimento a ciascuna unità didattica del proprio piano di studio rispondendo ad un questionario composto da 17 e 7 domande, rispettivamente nel caso di studente frequentante e non frequentante, a cui si aggiunge una domanda a risposta aperta per eventuali suggerimenti.

Già da qualche anno, l'Università di Foggia promuove e diffonde la raccolta delle opinioni direttamente in aula intesa principalmente, per l'anno accademico oggetto dell'indagine, come aula "virtuale".

La rilevazione è stata avviata in data 30 Novembre 2020 per gli insegnamenti erogati nel primo semestre e in data 28 Febbraio 2021 per quelli erogati nel secondo semestre.

L'avvio della rilevazione è avvenuta 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 mail per illustrare l'iniziativa.

Le finestre temporali per la compilazione del questionario, definite dal PQA sulla base del calendario didattico di ciascun Dipartimento, sono state le seguenti:

- primo semestre: dal 30 Novembre 2020 al 28 febbraio 2021
- secondo semestre: dal 18 marzo al 10 luglio 2021.

L'anticipo della chiusura della finestra temporale per il secondo semestre, normalmente fissata al 31 luglio, è motivato dall'anticipo della scadenza fissata dal MUR (Nota n. 29229 del 23 ottobre 2020) per la compilazione dei quadri della SUA-CdS.



La struttura del questionario online utilizzato per la rilevazione dell'a.a. 2020/2021, è rimasta invariata rispetto al precedente anno accademico conservando la medesima suddivisione nelle seguenti quattro sezioni: insegnamento, docente, interesse, organizzazione.

Al questionario si risponde utilizzando la scala di valutazione cd di Likert, pertanto, l'indice di gradimento viene valutato in base ad una scala che parte da 1 (Decisamente no) a 4 (Decisamente si), riconducibile a quella proposta dall'ANVUR.

I questionari terminano con una risposta aperta, ossia viene richiesto allo studente di indicare eventuali suggerimenti che ritiene utili ai fini di migliorare la qualità dell'attività didattica e delle modalità di erogazione della stessa.

I risultati dei questionari vengono aggiornati in tempo reale; infatti, il sistema Pentaho garantisce al docente titolare dell'insegnamento di accedere ai dati dei questionari in qualsiasi momento. Ai suddetti dati, oltre ai docenti, possono accedere anche gli organi di governo, di controllo e di Assicurazione della Qualità con differenti livelli di visualizzazione, come di seguito indicato:

- Rettore, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità: accesso ai risultati relativi a tutti gli insegnamenti erogati nell'anno accademico di riferimento aggregati per Ateneo, per Dipartimenti, per Corso di studio e per singolo docente;
- Direttore di Dipartimento: visualizzazione dei risultati relativi ai soli insegnamenti del proprio Dipartimento aggregati per Dipartimento, per Corso di Studi attivati nel Dipartimento e per singolo docente afferente al Dipartimento;
- Presidente della Commissione Paritetica Docente-Studenti: stesse modalità di visualizzazione dei Direttori di Dipartimento;
- Referenti di Corso di Studio: accesso ai risultati relativi agli insegnamenti del Corso di Studio coordinato, aggregati per Corso di Studio e per singolo docente titolare dell'/degli insegnamento/i nel Corso di Studio.

b) ORGANIZZAZIONE DELLA SETTIMANA DELLO STUDENTE E ATTIVITÀ DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

Il Presidio della Qualità rileva come la "*Settimana dello Studente*" ormai è considerata un'iniziativa consolidata che viene utilizzata al fine di sensibilizzare gli studenti alla compilazione dei questionari rendendoli consapevoli dell'importanza di risultare parte attiva nel processo di assicurazione della qualità. Infatti le opinioni espresse dagli studenti contribuiscono a fornire all'Ateneo e al suo corpo docente indicazioni preziose per una migliore programmazione delle attività formative e pertanto offrono utili spunti di miglioramento continuo.

Come indicato nelle linee guida https://www.unifg.it/sites/default/files/2021-10/linee_guida_settimana_studenti.pdf elaborate dal PQA, la Settimana dello Studente è organizzata autonomamente da ogni Dipartimento per ciascun semestre e viene programmata in maniera tale da:

- dedicare un momento di ciascun insegnamento alla compilazione in aula dei questionari;
- presentare gli esiti della rilevazione relativi al precedente anno accademico;
- sottolineare i principali obiettivi attesi dalla valutazione degli studenti, ossia: consentire l'attività di monitoraggio della qualità dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto alla didattica, identificando i punti di forza e le criticità;



- dare evidenza di eventuali azioni correttive (per es. cambio orari, spostamento semestre, modifica del numero di CFU, ridiscussione del programma di insegnamento, etc.) derivanti dall'analisi dei risultati dei questionari.

L'attività di rilevazione è stata monitorata di concerto con il Servizio Elaborazione dati e supporto alle decisioni con verifiche svolte in via preventiva ed in itinere per consentire una più meticolosa raccolta dei dati. A tal fine, in un tempo intermedio della finestra temporale di rilevazione, è stato trasmesso a ciascun Dipartimento un report con l'indicazione degli insegnamenti valutati e del corrispondente numero dei questionari compilati dagli studenti frequentanti per:

- verificare la corrispondenza tra gli insegnamenti valutati e gli insegnamenti erogati nel semestre;
- identificare le cause in caso di eventuale scostamento tra il numero degli insegnamenti valutati e quelli attivi;
- invitare il docente interessato a prevedere un ulteriore momento in aula da dedicare alla compilazione dei questionari, qualora il numero di questionari compilati dagli studenti frequentanti risultasse inferiore a 5.

c) **UTILIZZO DEI RISULTATI**

In base alle specifiche competenze, il PQA invita 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 prevede:

- 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 dati 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 nell'aula virtuale 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.

d) **OSSERVAZIONE SUI DATI**

In premessa, è doveroso ricordare che, così come è accaduto per l'anno precedente anche nell'A.A. 2020/21, a causa della pandemia da COVID-19, tutte le attività didattiche sono state svolte in modalità duale, con un sistema di prenotazione in presenza da parte degli studenti. Si registra un trend decrescente nel numero complessivo di questionari compilati da parte degli studenti frequentanti, che è passato da 35.721 per il 2018/19, 29.860 per il 2019/20, 26.652 per il 2020/21



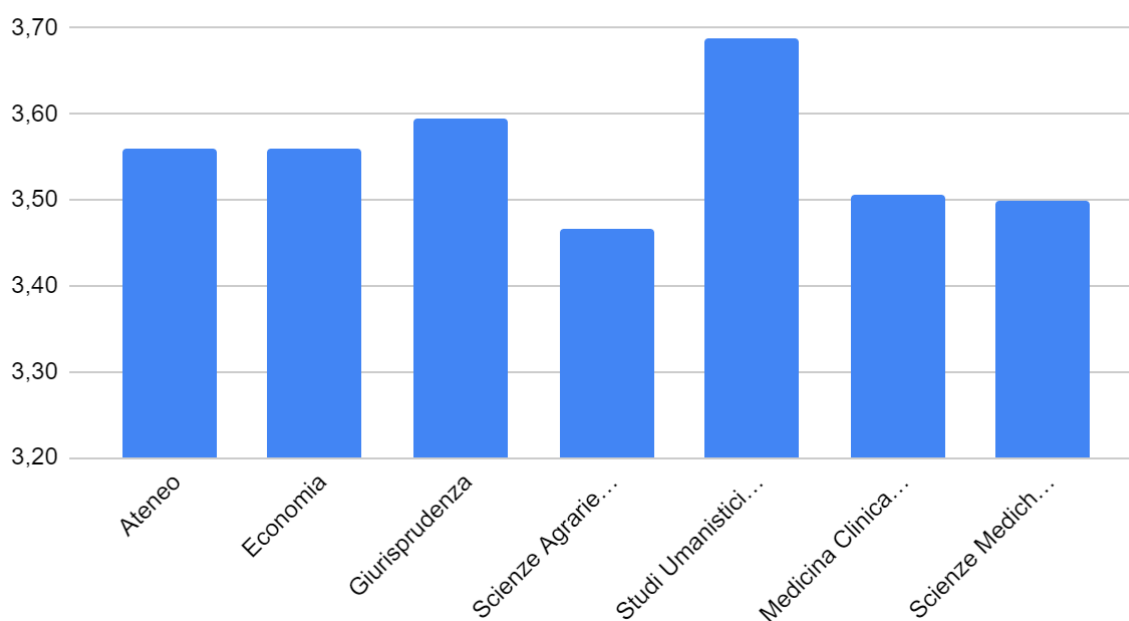
nonostante l'ampliamento dell'offerta formativa e l'incremento del numero degli iscritti. Questo andamento non ha riguardato nella stessa maniera i vari Dipartimenti riscontrando fondamentalmente una notevole riduzione per il Dipartimento di Scienze mediche che è passato da 11.335 questionari compilati per l'a.a. 2019/2020 a 7507 per l'a.a. 2020/21.

Il PQA ha verificato tramite il Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni che tale calo non sia dovuto ad anomalie del sistema di rilevazione pertanto, si può ipotizzare che la motivazione risieda nella non partecipazione in presenza degli studenti dei Corsi di Studio di Medicina e chirurgia ed Infermieristica abituati normalmente alla presenza quotidiana in sede data la frequenza obbligatoria che caratterizza i CdS incardinato in questo Dipartimento. Questo richiede in ogni caso un approfondimento e un attento monitoraggio per gli anni successivi al fine di identificare prontamente le cause e porre adeguate azioni correttive.

Si ricorda che, come indicato dal Presidio di Qualità, valori di indice di sintesi (IdS) $< 2,5$ indicano situazioni che vanno seguite con attenzione perché ritenute critiche al fine di effettuare delle azioni correttive, $2,5 < IdS < 3,25$ sono considerati positivi ma con ulteriori possibilità di miglioramento, valori di $IdS \geq 3,25$ si considerano pienamente positivi.

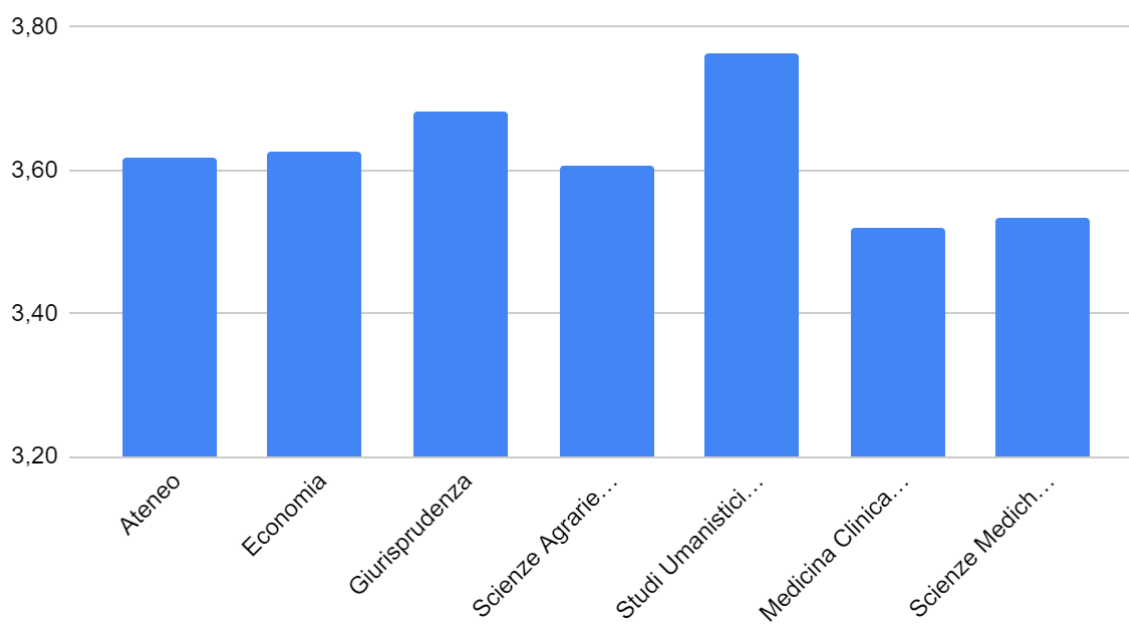
Gli esiti della rilevazione confermano, a livello aggregato di Ateneo e di Dipartimento, un riscontro molto favorevole da parte della popolazione studentesca relativamente alle attività didattiche; si riportano, infatti, valori sempre superiori a 3,25 come evidenziato nei grafici seguenti in cui si mostrano i valori medi ottenuti dall'Ateneo e dai singoli dipartimenti per ciascuna sezione di cui è composto il questionario.

Insegnamento



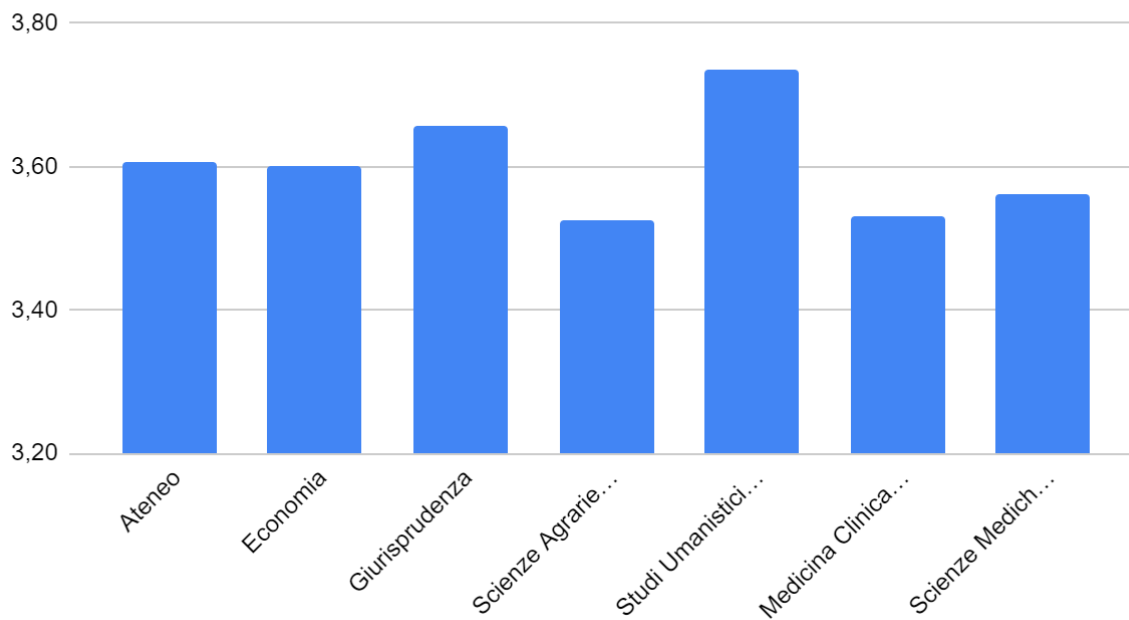


Docenza

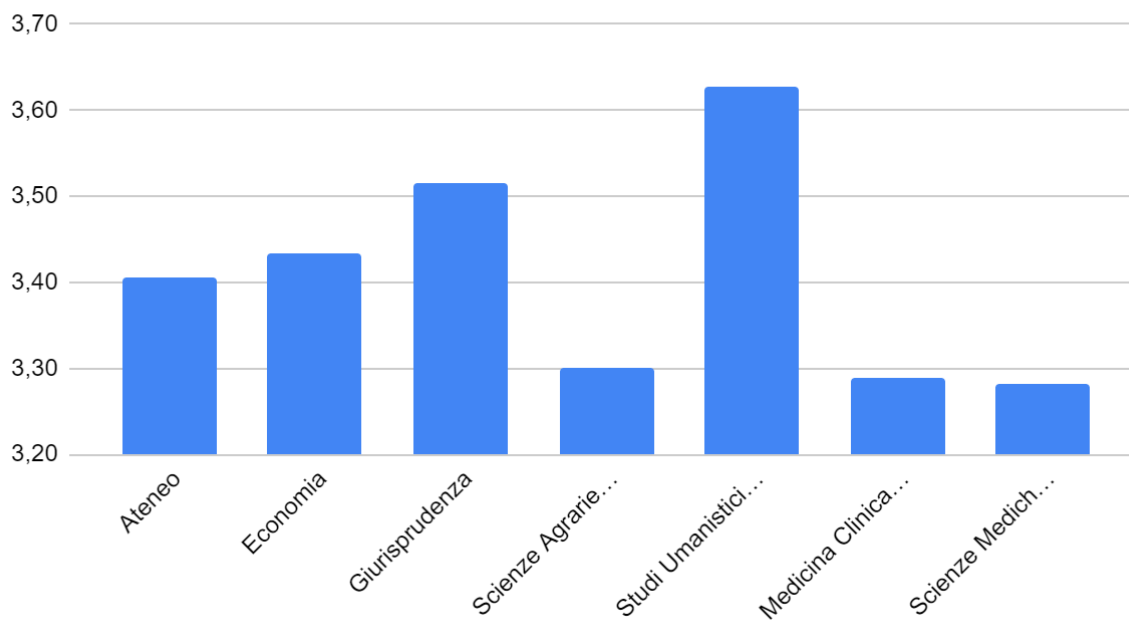




Interesse



Organizzazione





Dall'analisi delle Relazioni annuali delle CPDS, il PQA ha constatato che le Commissioni Paritetiche hanno effettuato un puntuale riscontro sugli esiti della rilevazione evidenziando le attività didattiche per le quali si registra un indice di sintesi che richiede un intervento migliorativo. Pertanto il PQA osserva come all'interno dei Dipartimenti venga svolto, da parte della CPDS e dei GAQ, un efficace azione di monitoraggio.

2. RILEVAZIONE DIDATTICA A DISTANZA

Come è noto, a partire dall'inizio dell'emergenza sanitaria, le modalità di svolgimento delle attività didattiche sono state adeguate alle esigenze emerse, con il ricorso alla didattica a distanza nella gran parte dei casi. La nuova modalità di erogazione con l'utilizzo di strumenti tecnologici e di tecniche di didattica innovativa ha rappresentato un'importante innovazione, rispetto alla quale l'Ateneo, anche su sollecitazione di ANVUR e CRUI, si è interrogato per capire come è stata vissuta l'esperienza da parte degli studenti e delle studentesse, al fine anche di individuare criticità e potenzialità della didattica a distanza.

Pertanto, l'Ateneo, per l'a.a. 2020/21, ha affiancato alla consueta rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche un ulteriore questionario volto esclusivamente a verificare la percezione e il grado di soddisfazione in merito alla didattica a distanza.

Il questionario, redatto dal PQA in collaborazione con la Delegata rettorale alla didattica e il Consiglio degli Studenti, risulta essere un'elaborazione di quanto indicato dal CUN e ANVUR che hanno proposto agli Atenei di avviare una rilevazione per comprendere se e in che misura le modalità con cui gli stessi hanno gestito la didattica nel periodo emergenziale sono state apprezzate dagli studenti.

La rilevazione ha riguardato circa 3140 partecipanti su 11.000 studenti. Per la compilazione del questionario è stata utilizzata la piattaforma Google Moduli e gli studenti hanno potuto compilare il questionario dall' 1 al 19 aprile 2021.

Bisogna sottolineare che, durante il primo lockdown iniziato a marzo 2020 tutte le lezioni si sono svolte online, senza possibilità di scegliere la modalità duale. Dall'anno accademico 2020/2021, solo gli studenti del primo anno del corso di laurea triennale e magistrale hanno potuto decidere se svolgere la didattica on line oppure in presenza, prenotandosi in quest'ultimo caso tramite un'applicazione chiamata "Eccomi.io", con una limitazione dei posti a disposizione per evitare assembramento e per assicurare il distanziamento sociale previsto dalla legge.

L'Unifg ha previsto un questionario di 23 domande, di cui 22 a risposta multipla e una a risposta aperta per ulteriori osservazioni, riguardanti diversi aspetti, ovvero:

- la modalità di erogazione della didattica e le percezioni su di essa;
- le piattaforme utilizzate;
- la strumentazione a disposizione e il reperimento del materiale didattico;
- la soddisfazione complessiva circa la didattica a distanza e le ripercussioni sullo stato emotivo degli studenti.

La scala utilizzata per misurare il livello di soddisfazione di tutti gli aspetti considerati nell'indagine è quella di Likert da 1 a 4. In particolare, si è chiesto agli studenti di attribuire un punteggio da 1, in caso di completa insoddisfazione, a 4, in presenza di massima soddisfazione.

Andando ad analizzare nello specifico il lavoro di indagine la percentuale dei rispondenti per Dipartimento è stata la seguente:



- Dipartimento degli studi umanistici, lettere, beni culturali e scienze della formazione 22%;
- Dipartimento Scienze mediche e chirurgiche 18,5%;
- Dipartimento di Economia 18,1%;
- Dipartimento di Scienze Agrarie 14%;
- Dipartimento di Giurisprudenza 13,8%;
- Dipartimento di Medicina clinica 13,7%.

Inoltre, dai dati emersi si nota come il 65% dei rispondenti appartiene a corsi di laurea triennale, il 15,4% a corsi di laurea magistrale a ciclo unico e il 17,4% a corsi di laurea magistrale.

Gli studenti dell'Università di Foggia hanno avuto la possibilità di scegliere tra diverse modalità di fruizione della didattica, ovvero:

- modalità asincrona (solo online), visualizzando le lezioni registrate e partecipando ad eventuali incontri con il docente;
- modalità duale (simultaneamente in presenza e online), con possibilità di fruire delle lezioni registrate o meno;
- modalità sincrona (solo online), con possibilità di fruire delle lezioni registrate o meno.

La modalità più utilizzata (64,6%) è stata quella sincrona, con possibilità di fruire delle lezioni registrate.

Di seguito vengono riportate le domande più significative del questionario presentando il grado di soddisfazione percepito dagli studenti che hanno compilato il questionario:

- **“In caso di lezioni in modalità duale hai scelto di frequentare gli insegnamenti (tale domanda era rivolta solo agli studenti iscritti al primo anno)”**: il 73,9% degli studenti ha risposto esclusivamente a distanza; il 14,6% parzialmente in presenza e parzialmente a distanza; il 6,7% prevalentemente in presenza (per oltre il 75% del monte ore) e il 4,9% interamente in presenza.

- **“Ritieni che la piattaforma e-learning sia di facile utilizzo?”** Osservando la Tabella, la media di Ateneo è del **3,51** indice di un elevato grado di soddisfazione legato della facilità di utilizzo della piattaforma.

Ritieni che la piattaforma e-learning sia di facile utilizzo?	MEDIE
Economia	3,52
Giurisprudenza	3,39
Medicina clinica e sperimentale	3,51
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	3,55
Scienze Mediche e chirurgiche	3,51
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,54
TOTALE ATENEIO	3,51



- **“Quali piattaforme e strumenti, oltre a quelle di Ateneo (Collaborate e Cisco Webex) hanno utilizzato i docenti per l'erogazione della didattica?”**

Il 75,6% ha indicato le piattaforme Collaborate e/o Cisco Webex, mentre la restante percentuale ha segnalato altre piattaforme come Skype, Google Meet, Google Classroom, Youtube, Microsoft Teams e altre. Infatti, l'Università di Foggia ha messo a disposizione in primis il sistema di videoconferenza “Blackboard Collaborate” per poi inserire anche la piattaforma “Cisco Webex”.

- **“Hai riscontrato difficoltà nel reperire il materiale didattico?”** La media di Ateneo è del 2,02, che essendo al di sotto di 2,5 indica una limitata difficoltà a reperire il materiale didattico.

Hai riscontrato difficoltà nel reperire il materiale didattico (libri di testo, dispense, slide, ecc...)?	MEDIE
Economia	2,02
Giurisprudenza	2,28
Medicina clinica e sperimentale	1,95
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	2,03
Scienze Mediche e chirurgiche	2,01
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	1,90
TOTALE ATENE0	2,02

- **“Con la didattica a distanza, è aumentata la tua frequenza alle lezioni in sincrono e/o in asincrono?”**

La media di Ateneo è del 2,87 con la punta più elevata per il Dipartimento di Studi Umanistici (3,16) e il valore più basso per il Dipartimento di Giurisprudenza (2,75).

Con la didattica a distanza, è aumentata la tua frequenza alle lezioni (in sincrono e/o in asincrono)?	MEDIE
Economia	2,88
Giurisprudenza	2,75
Medicina clinica e sperimentale	2,76
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	2,83
Scienze Mediche e chirurgiche	2,73
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,16



TOTALE ATENEEO	2,87
----------------	------

- **“Ritieni che l’ascolto delle registrazioni siano utili ai fini dello studio e dell’apprendimento?”**: con una media di Ateneo del 3,77 si rileva un grado elevato di utilità delle registrazioni così come si evince dalla tabella seguente.

Ritieni che l’ascolto delle registrazioni delle lezioni presenti sulla piattaforma e-learning siano utili ai fini dello studio e dell’apprendimento dei concetti spiegati?	MEDIE
Economia	3,78
Giurisprudenza	3,66
Medicina clinica e sperimentale	3,79
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	3,84
Scienze Mediche e chirurgiche	3,74
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,78
TOTALE ATENEEO	3,77

- **“Con quali modalità ha interagito prevalentemente con i docenti durante la fase di svolgimento delle attività didattiche”** (in cui era possibile spuntare più opzioni) gli studenti hanno risposto:

- tramite mail il **64,2%**;
- durante le lezioni a distanza il **60,5%**;
- tramite ricevimento su piattaforma il **15,2%**;
- durante le lezioni in presenza il **13,5%**;
- tramite appuntamenti a richiesta su piattaforma il **7,2%**;
- tramite chat o per telefono, su appuntamento il **5,6%**.

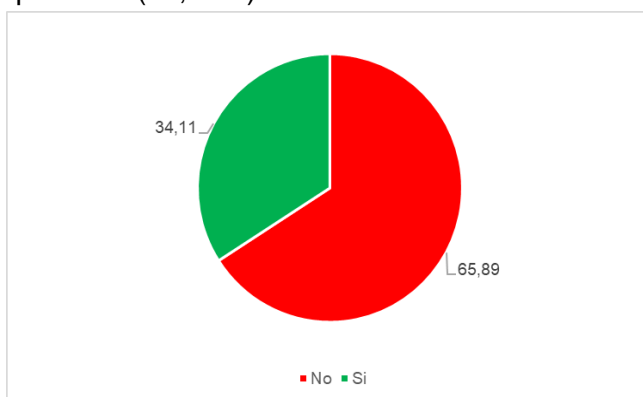
- **“I docenti hanno prevalentemente gestito con facilità gli strumenti e la piattaforma utilizzati per la didattica a distanza?”** La media di Ateneo è del 2,96 e, come si può notare dalla tabella, il Dipartimento con un valore medio nettamente più soddisfacente rispetto agli altri è il Dipartimento di Studi Umanistici.

I docenti hanno prevalentemente gestito con facilità gli strumenti/la piattaforma utilizzati per la didattica a distanza?	MEDIE
Economia	2,95
Giurisprudenza	2,87



Medicina clinica e sperimentale	2,78
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	2,96
Scienze Mediche e chirurgiche	2,80
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,28
TOTALE ATENEIO	2,96

- **“Hai riscontrato criticità nell’utilizzo della piattaforma durante gli esami on line?”** La maggior parte dei rispondenti (65,89%) risulta non aver riscontrato alcun problema.



- **“Nel periodo di frequenza delle attività didattiche hai abitato prevalentemente”:** gli studenti hanno così risposto:

- nella stessa città, sede del corso 28,8%;
- in un'altra città/paese entro 50km dalla sede del corso 37,8%;
- in un'altra città/paese, a più di 50 km dalla sede del corso 33,1%;
- in un altro paese UE o extra UE 0%.

- **“Nell'alloggio in cui hai abitato hai avuto a disposizione uno spazio nel quale potere svolgere eventuali attività di studio a distanza (lezioni, colloqui con docenti....)”:** gli studenti hanno risposto:

- si, ho avuto a disposizione uno spazio personale il **71,1%**;
- si, ho avuto a disposizione uno spazio condiviso con orario di rotazione l'**8,4%**;
- si, ho avuto a disposizione uno spazio condiviso con sovrapposizione di orari il **6,6%**;
- no, non ho avuto a disposizione uno spazio specifico il **13,4%**.

- **“Durante la frequenza delle attività didattiche quale strumentazione hai avuto a disposizione in casa (sono possibili piu risposte)?”** La maggior parte dei rispondenti (**42,21%**) dichiara di aver avuto a disposizione due apparecchiature, PC e tablet, mentre una buona parte di essi (**33,31%**) ha sostenuto di aver utilizzato unicamente il computer. Basse sono le percentuali di chi ha utilizzato o solo tablet o solo lo smartphone.



- **“Con quale modalità di utilizzo hai avuto a disposizione in casa un pc/tablet?”** L’81,06% dei rispondenti dichiara di avere avuto a disposizione un PC/tablet ad uso esclusivamente personale e solo lo 0,57% degli studenti non ha avuto a disposizione alcuna apparecchiatura.
- **“Le apparecchiature e la connessione internet a tua disposizione ti hanno permesso di fruire in modo soddisfacente delle attività degli insegnamenti erogati a distanza?”** La media di Ateneo è del 3,14 e, pertanto, risulta abbastanza elevata.

Le apparecchiature (computer, tablet, smartphone) e la connessione internet a tua disposizione ti hanno permesso di fruire in modo soddisfacente (audio, video, interattività) delle attività degli insegnamenti erogati a distanza?	MEDIE
Economia	3,17
Giurisprudenza	3,00
Medicina clinica e sperimentale	3,14
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	3,14
Scienze Mediche e chirurgiche	3,14
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,21
TOTALE ATENEIO	3,14

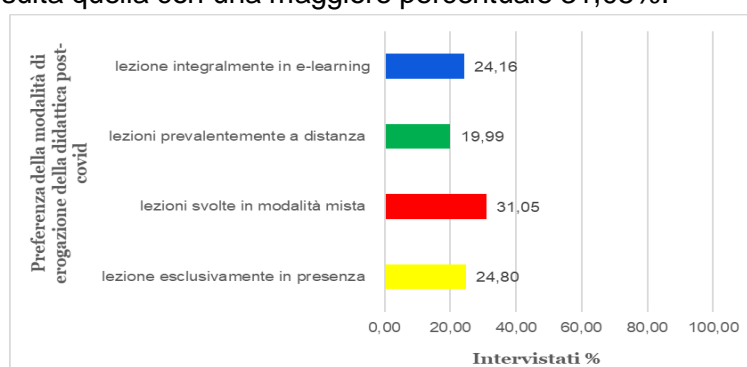
- **“Sei complessivamente soddisfatto di come si è svolta la didattica on line o in modalità duale per gli argomenti del tuo corso?”**. La media di Ateneo, anche in questo caso, risulta elevata con un dato medio del 3,12 anche se, come si evince dalla tabella, gli studenti meno soddisfatti risultano quelli dei Dipartimenti di Medicina clinica e sperimentale con un dato medio del 2,91 e gli studenti di Giurisprudenza con 2,94.

Sei complessivamente soddisfatto di come si è svolta la didattica online o in modalità duale per gli insegnamenti del tuo Corso di Studio?	MEDIE
Economia	3,17
Giurisprudenza	2,94
Medicina clinica e sperimentale	2,91
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	3,14

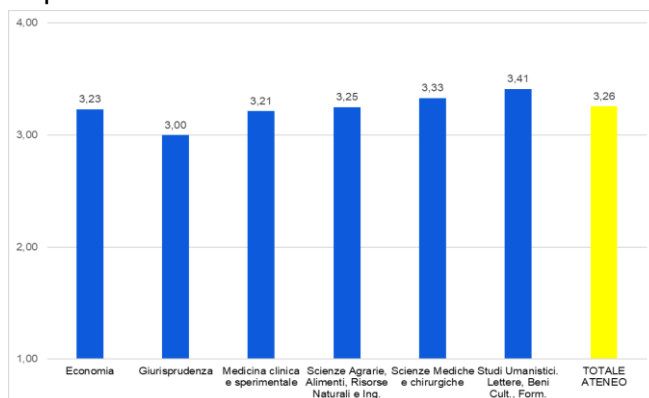


Scienze Mediche e chirurgiche	3,04
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	3,40
TOTALE ATENEO	3,12

- **“Quale modalità di svolgimento della didattica sceglieresti dopo il Covid-19?”**. La modalità mista risulta quella con una maggiore percentuale 31,05%.



- **“La fruizione delle lezioni in modalità online ha migliorato la gestione del tempo a tua disposizione?”** La media di Ateneo risulta pienamente soddisfacente con un valore medio pari al 3,26, come da grafico riportato:



- **“Pensi che la DAD ti consenta una maggiore facilità di interlocuzione con il docente perché puoi esporre le tue opinioni senza l'imbarazzo di parlare in pubblico e/o il timore di essere giudicato?”** La media di Ateneo è del 2,63, come si evince dalla tabella di seguito riportata. Gli studenti ritengono pertanto che la DAD non incide significativamente sulla facilità di interlocuzione con i docenti.

Pensi che la DaD ti consenta una maggiore facilità di interlocuzione con il docente, poiché puoi esporre	MEDIE
--	--------------



le tue opinioni senza l'imbarazzo di parlare in pubblico e/o il timore di essere giudicato?	
Economia	2,64
Giurisprudenza	2,44
Medicina clinica e sperimentale	2,40
Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	2,62
Scienze Mediche e chirurgiche	2,53
Studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	2,98
TOTALE ATENEIO	2,63

- **“Pensi che la DAD influenzi negativamente il tuo stato emotivo (ansia, stress, senso di isolamento e solitudine, etc.)?”** La media di Ateneo è 2,36 pertanto, pur non agevolando la comunicazione con i docenti come risulta nella domanda precedente, gli studenti non riscontrano influenze negative sul loro stato emotivo con la didattica a distanza.

Pensi che la DaD influenzi negativamente il tuo stato emotivo (ansia, stress, senso di isolamento e solitudine, etc.)?	MEDIE
Media economia	2,47
Media giurisprudenza	2,56
Media medicina clinica e sperimentale	2,46
Media scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ing.	2,33
Media scienze Mediche e chirurgiche	2,35
Media studi Umanistici. Lettere, Beni Cult., Formazione	2,10
MEDIA TOTALE ATENEIO	2,36

Per l'analisi dei dati il PQA si è avvalso del supporto del Delegato alla didattica, Delegato ai flussi informativi e del loro collaboratori che hanno fornito ulteriori elaborazioni e correlazioni basate sul parametro legato alla distanza del luogo di residenza dalla sede didattica (allegato presentazione Luca Grilli e suddivisione dei Dipartimenti).



Dall'analisi risulta un sostanziale apprezzamento per la didattica online, in particolare per le lezioni registrate. Si evince anche un effettivo apprezzamento della piattaforma e-learning e per come l'Università di Foggia l'ha gestita.

D'altro canto, l'analisi mostra anche che diversi studenti hanno manifestato insofferenza per la didattica online per le seguenti ragioni:

- mancanza di relazione e interazione con altri studenti;
- apatia e alienazione nel frequentare i corsi da un dispositivo;
- ansia e disagio nel sostenere gli esami online;
- inadeguatezza del metodo per le materie che richiedono assistenza e esperienza pratica.

In sintesi l'analisi ha mostrato come l'opinione globale sull'esperienza offerta dall'Università di Foggia sia positiva. Maggior apprezzamento è stato manifestato dagli studenti fuori sede che hanno beneficiato della didattica online, mentre gli studenti che vivono a Foggia hanno riscontrato maggiore difficoltà a causa del ridotto contatto umano.

Dall'analisi inoltre emerge che gli studenti dei corsi triennali hanno avuto maggiori difficoltà a integrarsi nell'ambiente Universitario con il passaggio dalle scuole superiori all'università a causa delle misure restrittive per il Covid-19.

3. RILEVAZIONE OPINIONI STUDENTI SUI SERVIZI

Per l'a.a. 2020/21 è stata condotta altresì la rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti, in particolare ai servizi forniti da: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Tutors informativi, Biblioteca, Servizi informatici e logistica digitale.

Il questionario somministrato è stato modificato rispetto agli anni precedenti per tener conto sia di alcuni rilievi evidenziati dai Dipartimenti ma anche, e soprattutto, delle inevitabili ripercussioni dovute all'emergenza sanitaria. Pertanto: la sezione "logistica" è stata sostituita da "logistica digitale"; sono state eliminate le domande relative ai Laboratori informatici mentre per le Segreteria studenti, Segreteria didattica e Biblioteca è stato modificato il precedente set di domande. In particolare è stata eliminata la domanda relativa alla competenza ed efficienza del personale addetto.

La rilevazione delle opinioni degli studenti sui servizi rientra pienamente nel processo di autovalutazione del nostro Ateneo e risponde ai requisiti per l'accreditamento periodico R1.C.2 e R3.C.2 volti a garantire la messa a disposizione di adeguate strutture di sostegno alla didattica quali: biblioteche, sale studio, ausili didattici, infrastrutture e la fruibilità, da parte di tutti gli studenti, dei servizi a esse collegate.

La somministrazione on-line del questionario, proposto allo studente al momento dell'accesso con le proprie credenziali sulla pagina ESSE3, è avvenuta dal 1 Giugno al 31 Luglio 2021. Nella tabella seguente sono riportati, per ciascuna sezione a livello di Ateneo, il numero di risposte registrate negli ultimi tre anni accademici. Nelle sezioni comprendenti più domande, si riporta il numero di risposte corrispondenti alla domanda che nella sezione ha riportato il numero più basso di risposte.

SEZIONE	a.a. 2020/2021 N. risposte	a.a. 2019/20 N. risposte	a.a. 2018/19 N. risposte



Segreteria Studenti	6.301	4.262	5.341
Segreteria Didattica	5.992	3.258	3.841
Tutorato informativo	925	763	1.090
Biblioteca	2.014	2.058	2.883
Laboratori informatici	Sezione non prevista	784	1.202
Laboratori didattici e di ricerca	Sezione non prevista	812	1.079
Servizi informatici	6.144	Sezione non prevista	Sezione non prevista
Logistica digitale	6.093	Sezione non prevista	Sezione non prevista

Così come per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica, gli studenti hanno la possibilità di esprimere il proprio parere all'interno di una scala di valutazione 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".

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

Per l'anno 2020/2021 si registra un aumento dei questionari compilati rispetto agli anni precedenti con un incremento più significativo per le sezioni relative alla Segreteria Studenti ed alla Segreteria didattica.

Così come per gli anni precedenti, emerge una valutazione non pienamente soddisfacente in merito agli orari di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti (con una valutazione media pari a 2,62) e delle Segreterie didattiche (con una valutazione media pari a 2,73). Bisogna però sottolineare come, rispetto all'anno 2019/2020, relativamente agli orari di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti si registri un lieve miglioramento del dato medio di Ateneo passando da 2,53 a 2,62. Per quanto riguarda il Dipartimento DAFNE bisogna invece precisare che, pur registrando un miglioramento, il dato medio è al di sotto del 2,5.

Invece, relativamente alla seconda domanda presente nelle sezioni Segreteria Studenti e Segreteria didattica ossia: "Il personale della Segreteria Studenti/Didattica è disponibile ad aiutarti e a fornire tempestivamente la risposta alle tue richieste?" si rileva un calo del dato medio sia a livello di Ateneo sia a livello di Dipartimento.

I suddetti esiti potrebbero essere influenzati da due significativi cambiamenti che hanno riguardato le attività di front office. Nello specifico, la nuova tecnostruttura non prevede più la presenza delle Segreterie presso i Dipartimenti in quanto si è optato per la centralizzazione delle Segreterie in un'unica sede. L'Ateneo, inoltre, ha attivato un servizio cosiddetto "help desk" volto a semplificare le



richieste di supporto e offrire un servizio utilizzando un sistema di ticket. Considerando che questi mutamenti sono intervenuti in un periodo caratterizzato da una particolare complessità legata all'emergenza sanitaria, risulta verosimile che tali cambiamenti abbiano influito sulla percezione degli studenti in merito al loro approccio alle Segreterie.

Per l'a.a. 2020/21 aumenta anche la valutazione media di Ateneo relativa al tutorato informativo che da 3,42, già soddisfacente, passa a 3,46. Per quanto riguarda la sezione Biblioteca si precisa che, così come per la Segreteria Studenti e Didattica, è stata eliminata la terza domanda relativa alla valutazione del grado di efficienza del personale della biblioteca ma, come per lo scorso anno, risulta una piena soddisfazione del sistema bibliotecario di Ateneo con una valutazione media pari a 3,40. Un miglioramento si riscontra per quanto riguarda tutte le domande relative alla sezione "servizi informatici" nella quale la valutazione media aumenta rispetto allo scorso anno passando da 3,22 a 3,26. Al riguardo, inoltre, considerando anche il periodo emergenziale e la necessità di comunicare con gli studenti in maniera chiara ed immediata, bisogna sottolineare, come risulta nettamente migliorata l'adeguatezza delle informazioni presenti sulle pagine web dei docenti passando da una valutazione media per lo scorso anno pari a 3,05 all'attuale valutazione media pari a 3,14. La sezione Logistica digitale (che ha sostituito la sezione logistica presente nei questionari degli anni precedenti) ottiene un buon grado di soddisfazione pari ad un valore medio di Ateneo del 3,29, con un maggior apprezzamento da parte degli studenti dei Dipartimenti DISTUM e Economia e un, seppur lieve, minore risultato nei Dipartimenti DAFNE (con un dato pari a 3,18) e nel Polo di Medicina (con un dato pari a 3,21).

Il Rapporto statistico sul questionario dei servizi - a.a. 2020/21, predisposto dal Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni, è stato trasmesso, come ormai da prassi consolidata, ai Direttori di Dipartimento chiedendo una sua analisi e discussione in Consiglio di Dipartimento, con il coinvolgimento del personale amministrativo afferente ai servizi valutati, facendo pervenire una breve sintesi di osservazioni, valutando inoltre le eventuali variazioni dei dati rispetto al precedente anno.

Il Consiglio di Dipartimento Dafne, analizzando i dati, ha evidenziato in merito alla Sezione Segreteria Studenti che, rispetto allo scorso anno, c'è stato un lieve calo. Per il Dipartimento Dafne un fattore che ha influito sulla valutazione della Segreteria Studenti è da imputare alla nuova riorganizzazione dell'Ateneo che ha accorpato, in un'unica area, tutte le Segreterie. Il Consiglio ha proposto di rimodulare il questionario alla luce di questa nuova riorganizzazione in maniera che tutti gli studenti possano rispondere obiettivamente. Inoltre, al fine di comprendere quali sono i processi più problematici che risultano essere legati al venir meno del contatto diretto con il personale delle Segreterie dei propri Dipartimenti e che, a causa di tale disagio, hanno giudicato "negativamente" il servizio. Inoltre è stato considerato che l'utilizzo della piattaforma Help desk nella prima fase non è stata recepita ricorrendo ai canali tradizionali non più attivi. A questo va aggiunto che alcune aree della piattaforma Help desk, come i servizi dell'alta formazione e dei Pef24 non sono efficienti nelle risposte soprattutto per il tempo che intercorre tra l'apertura del ticket e la risoluzione del problema. In questo modo gli studenti percepiscono negativamente l'intero servizio.

Al fine di migliorare questa percezione degli studenti il Dipartimento Dafne chiede la possibilità di dare la possibilità agli studenti di effettuare le segnalazioni senza limiti orari, pur rispettando le 72 ore lavorative per la risoluzione dei problemi.



Il Dafne suggerisce un'ulteriore azione migliorativa, ossia, creare un contatto diretto tra personale e studenti con degli sportelli occasionali al fine di abbattere quelli che sono attualmente i problemi presentati.

In merito al calo del dato relativo al quesito sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico delle Segreterie Studenti anche i Dipartimenti di Economia e Giurisprudenza ritengono che tale percezione sia dovuta alla centralizzazione delle Segreterie in un'unica sede e che, pertanto, sia necessario un coordinamento con gli uffici dell'amministrazione centrale al fine di migliorare il servizio delle Segreterie Studenti.

In conclusione, tutti i Dipartimenti ritengono fondamentale 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.

4. CONCLUSIONI E PROGRAMMAZIONE FUTURA

Il processo di valutazione della didattica, nell'ottica di verificarne la qualità e stimolarne il miglioramento, è proseguito nell'a.a. 2020/21 con il notevole sforzo tecnico-organizzativo, di prassi per l'Ateneo da diversi anni, a cui si sono aggiunte nuove azioni per gestire la didattica online e duale, necessarie in tempi di pandemia. La straordinarietà di questo tempo ha richiesto l'avvio di ulteriori indagini per approfondire l'esperienza vissuta nell'ambito della didattica a distanza.

Tra gli aspetti positivi emersi in seguito all'attivazione della didattica a distanza è da evidenziare l'immediata e pronta risposta dell'intero Ateneo alla conversione delle attività didattiche da totalmente in presenza a totalmente a distanza, avvenuta in un brevissimo arco di tempo. Tutto ciò è stato possibile anche grazie al sostegno fornito a docenti e studenti da parte delle strutture di Ateneo, in particolare dal Centro E-learning di Ateneo. Quest'ultimo ha prontamente attivato un'ampia serie di attività per tutta la docenza finalizzate a favorire il processo di apprendimento formativo in modalità a distanza e reso disponibile le guide e tutorial all'utilizzo delle risorse disponibili sul portale.

Nel corso dell'anno accademico 2020/2021, il PQA ha continuato a svolgere un intenso lavoro di ricognizione e sistematizzazione di prassi già in essere nel nostro Ateneo relativamente alle modalità di rilevazione, utilizzo e diffusione delle opinioni degli studenti volto principalmente a fornire indicazioni comuni, puntuali ed unitarie sull'utilizzo, sull'accesso e sulla pubblicizzazione dei risultati dei questionari da parte dei diversi attori coinvolti nei processi di Assicurazione della Qualità.

Nel corso di tale lavoro il PQA ha continuamente, in collaborazione con il Servizio elaborazione dati e supporto alle decisioni, interloquito con il CINECA per declinare operativamente alcune scelte e necessità avanzate al PQA. Nello specifico il CINECA ha manifestato alcuni punti critici nella somministrazione dei questionari a tutti gli studenti frequentanti prescindendo dall'anno di iscrizione evidenziando possibili rischi nella "contaminazione" dei dati. Inoltre, rispetto alla necessità di rendere visibili i report direttamente ai referenti delle Sedi decentrate del CdS in Infermieristica, il CINECA ha evidenziato una difficoltà tecnica dovuta all'impossibilità di attingere alla stessa fonte dati con diversi ruoli.

Il lavoro di ricognizione effettuato dal PQA ha avuto come esito l'approvazione da parte del PQA, nella riunione del 11 marzo 2021 e del 29 aprile 2021, di questionari per la raccolta delle opinioni degli studenti in merito agli insegnamenti dei CdS erogati in modalità mista o integralmente a distanza somministrati a partire dall'a.a. 2021/22.



Anche a partire dalle osservazioni e raccomandazioni del Nucleo di Valutazione, il PQA intende:

1. Consolidare le attività di impulso e motivazione alla compilazione dei questionari da parte degli studenti ricorrendo anche a nuove modalità di comunicazione finalizzate a sottolineare l'importanza che i risultati dei questionari rivestono nel consentire di tracciare una mappa dei bisogni degli studenti.

2. Proseguire nel processo di incremento del numero dei questionari somministrati nonostante il buon tasso di copertura registrato dal NVA, sia per i CdS che per gli insegnamenti valutati.

A tal fine, già lo scorso anno il PQA per agevolare il monitoraggio del numero dei questionari compilati, ha commissionato all'Area elaborazione dati la realizzazione di una guida per l'acquisizione automatica dei questionari della didattica resa disponibile a ciascun docente. L'accesso diretto consente al docente 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.

- Potenziare ulteriormente il coinvolgimento degli studenti facendo leva sulla piena e fattiva collaborazione dei docenti chiamati a sensibilizzare gli studenti presenti in aula sulle finalità e sulle ricadute delle rilevazioni delle opinioni sui loro bisogni formativi e sulla qualità della didattica e dei servizi.

- Prevedere una eventuale rielaborazione del questionario dei servizi con l'aggiunta di ulteriori domande per approfondire le rimostranze degli studenti in merito all'orario di apertura delle segreterie sollecitando gli studenti a prendere in considerazione e a esprimere la propria opinioni anche sulle diverse tipologie di servizi offerti, sui tempi di risposta e sulle modalità delle loro richieste. Anche il feedback ricevuto dai Dipartimenti richiede un approfondimento e una riedizione della struttura del set di domande aderente alla nuova struttura tecnostruttura.

Per quanto concerne la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica a distanza, il PQA auspica un'attenta analisi volta a valutare la sua efficacia in termini di impatto sull'apprendimento per esempio esaminando i dati relativi all'acquisizione di CFU da parte degli studenti.

Potrebbe essere utile valutare in successive analisi se anche il livello di apprendimento durante il periodo pandemico sia rimasto sostanzialmente invariato. Questo potrà essere fatto valutando nei successivi anni accademici l'evoluzione degli esiti delle coorti una volta rientrata l'emergenza.