



Università di Foggia

Presidio della Qualità di Ateneo

RELAZIONE SUL PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI E DEI LAUREATI

a.a 2023/2024

Storia del documento

Data di approvazione del Documento da parte del PQA: 14 aprile 2025



Università di Foggia

Precisazione Terminologica

Nel presente documento, i termini declinati al maschile sono utilizzati in forma neutra e generica, senza alcuna connotazione discriminatoria. L'impiego del genere grammaticale maschile è adottato esclusivamente a scopo di semplificazione linguistica e risponde a criteri di economia testuale. Si precisa che ogni riferimento a ruoli, funzioni, qualifiche o categorie espresse al maschile (es. "studenti", "docenti", "coordinatori", "responsabili") si intende applicabile indistintamente a soggetti di genere maschile e femminile, in piena ottemperanza ai principi di parità e inclusività che informano l'operato dell'istituzione. Tale criterio redazionale non implica alcuna sottovalutazione del principio di pari opportunità, che rimane fondamentale nelle politiche e nelle prassi dell'ateneo.



Università di Foggia

INDICE

Premessa

1. Rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica
 - 1.1. Il sistema di rilevazione e il sistema di reporting
 - 1.2. La “settimana dello studente”
 - 1.3. Utilizzo dei risultati della rilevazione e divulgazione
 - 1.4. Monitoraggio e analisi
2. Rilevazione delle opinioni sui servizi offerti agli studenti
3. Good Practice 2023-2024
4. Segnalazioni e reclami da parte degli studenti
5. Rilevazione delle opinioni dei laureati
6. Conclusioni



Università di Foggia

Premessa e obiettivi

L'ascolto delle opinioni degli studenti è uno strumento indispensabile per il miglioramento continuo della qualità della didattica, dei servizi e dell'esperienza universitaria nel suo complesso, e si pone accanto alle iniziative messe in campo dall'Ateneo, negli anni, per assegnare concretamente agli studenti un ruolo attivo e partecipativo nelle decisioni degli Organi di Governo, a tutti i livelli, e per stimolare la loro partecipazione consapevole e attiva nei processi di Assicurazione della Qualità (AQ).

Gli strumenti di rilevazione delle opinioni consentono agli studenti di esprimere il proprio parere e di proporre suggerimenti, in maniera diretta, all'Ateneo, nelle sue differenti articolazioni, di identificare punti di forza/criticità e mettere in atto azioni correttive, migliorative del percorso formativo. In dettaglio, i principali portatori di interesse delle risultanze raccolte sono:

- L'ANVUR e il MUR che ricevono dati aggregati per monitorare la qualità della didattica a livello nazionale;
- La Governance di Ateneo (GdA): il Rettore, il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione utilizzano i dati per le decisioni strategiche e l'allocazione delle risorse;
- Il Nucleo di Valutazione (NdV) che Analizza i risultati per valutare l'efficacia della didattica e proporre azioni di miglioramento;
- Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) che monitora il processo di rilevazione e utilizza i dati quale strumento di engagement di tutti gli altri portatori di interesse, per implementare il ciclo di Deming (PDCA) nell'ottica del miglioramento continuo.
- I Dipartimenti e Corsi di Studio (CdS), che attraverso i Direttori e i Coordinatori ricevono i dati per identificare punti di forza specifici e aree di miglioramento e programmare e attuare azioni correttive;
- Docenti, che ricevono feedback sul proprio insegnamento per intraprendere azioni per qualificare sempre più la propria capacità didattica;
- Le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) che utilizzano i dati per supportare i i Gruppi di Assicurazione della Qualità (GAQ) dei CdS e i Dipartimenti nel formulare proposte di evoluzione e ottimizzazione della pianificazione ed erogazione delle attività didattiche.
- Gli studenti che sono informati sui risultati delle rilevazioni e sulle azioni intraprese in risposta ai loro feedback.

Con particolare riferimento a quest'ultimo gruppo di portatori di interesse, in ordine di elencazione, ma prima strategicità di ingaggio, il PQA promuove un continuo e sempre maggiore coinvolgimento, attraverso un dialogo aperto e intenso con il Consiglio degli Studenti il cui apporto costituisce uno degli elementi più preziosi per la costruzione congiunta di offerta formativa credibile ed efficace.

La presente relazione ha l'obiettivo di fornire un resoconto sintetico delle attività di rilevazione delle opinioni realizzate nell'anno 2024 riguardanti la didattica, i servizi, la raccolta e gestione di segnalazioni e reclami, il Progetto Good Practice, e dell'impegno profuso dal Presidio della Qualità nel monitoraggio dei processi connessi e nell'attivazione delle iniziative conseguenti.

Il PQA, inoltre, ritiene opportuno tracciare con il presente documento quanto realizzato sino alla sua data di approvazione, con l'obiettivo di creare un legame di continuità tra le relazioni annuali e consentire di disporre di un quadro sintetico, ma costantemente aggiornato dello stato dell'arte delle modalità di partecipazione e ingaggio degli studenti attraverso diversi canali nei processi di AQ di Ateneo.

1. Rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica

1.1 Il sistema di rilevazione e il sistema di reporting

Il PQA monitora i processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte annualmente, stimolandone l'analisi e la discussione a tutti i livelli dell'Ateneo, per identificare punti di forza e aree di miglioramento dell'offerta formativa dei Corsi di Studio (CdS) e dei servizi di supporto connessi, progettare e realizzare gli interventi necessari di miglioramento.

A partire dall'a.a. 2011/2012, l'Università di Foggia rileva sistematicamente l'opinione degli studenti e, dall'a.a.2017/2018, ha implementato il sistema di rilevazione CINECA, secondo le indicazioni operative definite dal Presidio, nel rispetto della normativa vigente e delle linee guida ANVUR, mediante l'erogazione di un questionario on line, compilabile attraverso il Portale dei Servizi on-line Esse3 di Ateneo.

I questionari sono somministrati per ciascun insegnamento e possono essere compilati da tutti gli studenti iscritti ai corsi di laurea, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico.

Vengono erogate due tipologie di questionari:

- quella dedicata a coloro che dichiarano di essere "frequentanti", ovvero di aver frequentato più del 50% delle lezioni;
- quella dedicata a coloro che dichiarano di essere "non frequentanti", ovvero di non aver frequentato o di avere all'attivo una percentuale di frequenza delle lezioni non superiore al 50%. In questo caso la rilevazione si limita ai soli aspetti dell'insegnamento valutabili sulla base della propria esperienza.

Il questionario erogato agli studenti frequentanti consta di ventuno domande divise in sei parti:

- INSEGNAMENTO;
- DOCENZA;
- INTERESSE;
- ORGANIZZAZIONE;
- LEZIONI IN PRESENZA;
- LEZIONI IN E-LEARNIG.

Il questionario erogato, invece, agli studenti non frequentanti è composto da sette domande, ripartite in quattro sezioni:

- INSEGNAMENTO;
- DOCENZA;
- INTERESSE;
- ORGANIZZAZIONE.

Entrambe le tipologie di questionario prevedono uno spazio a risposta aperta, denominato "SUGGERIMENTI", in cui lo studente può fornire spunti utili per il miglioramento dell'attività didattica e la sua erogazione.

Sono presenti quattro opzioni di risposta: "decisamente no", "più no che sì", "più sì che no", "decisamente sì", cui è attribuito un punteggio da 1 a 4, che misura l'indice di accordo con le affermazioni proposte.

Valori medi inferiori a 2,5 indicano una criticità; una valutazione intermedia tra 2,5 e 3,25, pur essendo positiva, viene considerata come meritevole di un approfondimento, in un'ottica di continuo

Università di Foggia

miglioramento, mentre valori medi superiori a 3,25 sono indicativi di una valutazione pienamente positiva.

Il questionario è anonimo e facoltativo, per favorire una compilazione più ragionata e consapevole, e va compilato dopo lo svolgimento di almeno 2/3 delle lezioni.

Ogni anno il PQA definisce due finestre temporali per la somministrazione dei questionari che, per l'anno accademico 2023/2024, sono state:

- dal 24 ottobre 2023 al 28 febbraio 2024, per gli insegnamenti del primo semestre;
- dal 16 marzo 2024 all'8 luglio 2024, per gli insegnamenti del secondo semestre.

I risultati dei questionari sono gestiti attraverso un sistema informatizzato e sono aggiornati in tempo reale. L'accesso alle diverse tipologie di report disponibili è consentito, con differenti livelli di approfondimento, agli organi di governo, di controllo e di Assicurazione della Qualità, come di seguito indicato:

- Rettore, Nucleo di Valutazione e PQA accedono ai risultati di tutti gli insegnamenti, aggregati per Ateneo, per Dipartimenti, per Corso di Studio e per singolo docente;
- il Direttore di Dipartimento e il Presidente della Commissione Paritetica Docenti-Studenti hanno la visualizzazione dei risultati relativi ai soli insegnamenti del proprio Dipartimento, aggregati per Dipartimento, per CdS e per singolo docente afferente al Dipartimento stesso;
- il Coordinatore/Referente di CdS ha accesso ai risultati relativi agli insegnamenti del CdS coordinato, aggregati per Corso di Studio e per singolo docente;
- il Docente che dal proprio profilo UGov-Pentaho, può monitorare, in ogni fase dell'anno, il numero di questionari compilati in modo tale da verificare la congruenza tra il numero di questionari compilati e la numerosità tipica di frequenza alle lezioni e valutare se possa essere utile pianificare anche ulteriori momenti di compilazione del questionario in aula.

1.2. La “Settimana dello Studente”

Per promuovere tra gli studenti una maggiore consapevolezza dell'utilità di una compilazione responsabile dei questionari e dell'impatto che i risultati sono in grado di generare sul miglioramento dei processi, ogni anno, e per ciascun semestre, su impulso del Presidio, i Dipartimenti, organizzano la “Settimana dello Studente”, iniziativa ormai consolidata che, secondo quanto stabilito dalle [“Linee Guida per la Settimana dello Studente”](#), ha tre principali obiettivi:

- persistere nell'operazione di promozione della “cultura della qualità” nei confronti di studenti e docenti;
- accrescere la consapevolezza degli studenti in merito al ruolo e all'importanza che rivestono i “Questionari di valutazione della didattica” ai fini dell'organizzazione dei CdS nonché del loro assoluto anonimato;
- istituire un momento formale di restituzione dei dati desunti dai “Questionari di valutazione della didattica”, delle criticità rilevate ai vari livelli (GAQ, CPDS, Dipartimento) e delle strategie di risoluzione intraprese per far fronte a queste ultime.

La fase di restituzione dei risultati della valutazione della didattica, erogati nel precedente anno accademico, con l'illustrazione delle criticità emerse dall'analisi di questi ultimi e la conseguente individuazione di strategie correttive, rappresenta il momento chiave del processo e, in tal senso, gli incontri previsti durante la “Settimana dello Studente” sono il momento cardine per avviare il confronto tra componenti del GAQ e della CPDS con gli studenti presenti in aula e discutere criticità, punti di forza e azioni di miglioramento.



Università di Foggia

Ogni Dipartimento definisce autonomamente, comunica al PQA e pubblicizza adeguatamente sul sito web, il calendario della “Settimana dello Studente”, che deve interessare almeno una lezione per ogni anno di corso di tutti i CdS di afferenza, nella quale:

- descrivere i principali obiettivi attesi dalla valutazione degli studenti;
- dedicare un tempo adeguato alla compilazione in aula dei questionari;
- presentare e discutere gli esiti della rilevazione relativi al precedente anno accademico;
- dare evidenza di eventuali azioni derivanti dall'analisi dei risultati dei questionari.

Le attività e le modalità di svolgimento, per ciascuna figura coinvolta, sono dettagliate nelle Linee Guida. In sostanza, i componenti del GAQ e della CPDS intervengono nelle singole aule, nel corso delle lezioni, per:

- presentare il “Sistema della Qualità” a livello di Dipartimento e di Ateneo (fondamentale soprattutto nelle lezioni del I anno di ogni CdS), sottolineando compiti, funzioni e composizione di ogni organo;
- illustrare la funzione e l'importanza dei questionari di valutazione della didattica e ribadire il loro assoluto anonimato;
- dialogare con gli studenti al fine di recepire problematiche in atto e presentare, qualora lo si ritenesse opportuno, criticità e problematiche precedentemente riscontrate nella gestione e organizzazione del CdS, illustrandone le strategie risolutive intraprese per la risoluzione;
- far compilare agli studenti almeno il questionario di valutazione relativo alla disciplina in cui si sta svolgendo l'attività ed esortarli a fare lo stesso, in altro momento e sede, per tutte le altre discipline di frequenza del semestre.

In questa fase di compilazione i docenti lasciano l'aula per consentire agli studenti di compilare serenamente il questionario mentre i rappresentanti restano a loro disposizione per fugare eventuali dubbi.

Per l'a.a. 2023/2024, i Dipartimenti hanno svolto la “Settimana dello Studente” nelle seguenti date:

- DAFNE: dall'11 al 15 dicembre 2023 e dal 13 maggio al 17 maggio 2024;
- DEMET: dal 20 al 25 novembre 2023 e dal 15 al 20 aprile 2024;
- DISS: dal 15 al 20 aprile 2024 (solo II semestre);
- DISTUM: dal 2 al 15 novembre 2023 e dall'8 al 16 aprile 2024;
- ECONOMIA: dall'8 al 17 novembre 2023 e dal 15 al 24 aprile 2024;
- GIURISPRUDENZA: dal 15 al 25 novembre 2023 e dal 20 al 24 marzo 2024;
- MEDICINA CLINICA E SPERIMENTALE e SCIENZE MEDICHE E CHIRURGICHE: dal 18 al 22 dicembre 2023 e dal 13 al 17 maggio 2024 per il II semestre.

Il processo di rilevazione è stato costantemente monitorato dal PQA, in sinergia con il Servizio Elaborazione dati e supporto alle decisioni, con verifiche preventive, e in itinere, fornendo a ciascun Dipartimento, in un tempo intermedio della finestra temporale di rilevazione, un report che evidenzia il livello di compilazione dei questionari, con indicazione degli insegnamenti valutati e del corrispondente numero dei questionari compilati dagli studenti frequentanti per:

- verificare la corrispondenza tra gli insegnamenti per i quali sono stati compilati 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.

In particolare, per l'a.a. 2023/2024, il PQA ha inviato due comunicazioni ai Direttori di Dipartimento (02/02/2024 e 06/06/2024), in cui informava circa lo stato dell'indagine e indicava, per ogni Dipartimento, gli insegnamenti, il cui numero di risposte ai questionari era al di sotto della soglia minima necessaria per consentirne l'effettiva valutazione, al fine di raggiungere un'efficacia e concreta rilevazione delle opinioni degli studenti.

1.3 Utilizzo dei risultati della rilevazione e divulgazione

I risultati, oltre ad essere analizzati dal singolo docente per gli insegnamenti di competenza, vengono utilizzati dai CdS come base per l'elaborazione dei principali documenti di autovalutazione (ad esempio, la relazione annuale della CPDS o del Riesame Ciclico).

Sulla scorta di una ricognizione di quanto fatto in passato, il Presidio ha dato nuovamente impulso al processo definito dalla Linea Guida secondo il quale, entro 30 gg dal termine della Settimana dello Studente (sia del I che del II semestre), i risultati delle rilevazioni sono esaminati dalla CPDS nel corso di una riunione allargata ad almeno un componente di ciascun GAQ del Dipartimento. Il resoconto delle attività svolte e di quanto emerso dal confronto con gli studenti in aula viene trasmesso al Direttore di Dipartimento, discusso in Consiglio di Dipartimento, e inviato al PQA. Il PQA si fa carico di fare sintesi e portare le risultanze all'attenzione dei responsabili dell'AQ di Ateneo.

I risultati delle rilevazioni sono pubblicati, in forma aggregata, a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di Studio, nella pagina web del PQA.

1.4 Monitoraggio e analisi

Il monitoraggio del processo di raccolta dei dati è seguito dal PQA, sia direttamente attraverso le reportistiche intermedie e finali, sia indirettamente attraverso il confronto tra i suoi componenti, referti AQ di Dipartimento che con gli studenti.

In particolare, nonostante la proporzione degli insegnamenti per i quali si registrano ≥ 5 risposte tra i frequentati superasse il 70% nell'Ateneo per l'a.a. 2023/2024, anche dall'esame delle relazioni delle CPDS, emerge come la ancora la base dati non è sempre ritenuta sufficiente per generare informazioni consistenti (in particolare per il singolo corso/insegnamento).

Al fine di comprendere quali siano le cause, dal punto di vista degli studenti, di un non sufficiente tasso di adesione al questionario, il Presidio ha avviato un percorso che ha previsto un confronto diretto con il Consiglio degli Studenti alla ricerca dei possibili determinanti di mancata adesione alla rilevazione e delle eventuali difficoltà nell'utilizzo della piattaforma Esse3. Il Consiglio, nella seduta dell'11/12/2024, ha espresso il proprio [parere](#) e fornito suggerimenti (All 1).

Nell'ambito di questo percorso, si è avviata in Presidio una discussione sulla possibilità di rendere eventualmente obbligatoria la somministrazione del questionario (verbali PQA del 27/5/2024 – p.7; 24/6/2024 – comunicazioni; del 9/9/2024 – p.8; del 21/10/2024 – p.6; del 17/2/2025 – p.6), con l'indubbio vantaggio di aumentare la rappresentatività ma con la concreta possibilità di ridurre la qualità dei dati raccolti. Sul punto, a seguito di opportuna sollecitazione, il Consiglio degli Studenti ha proposto di rendere obbligatorio il questionario solo per i Corsi di Studio che prevedono la frequenza obbligatoria (delibera del Consiglio degli Studenti n.2/2024 prot. 45444- II/14 del 03/09/2024). Il PQA si è adoperato per verificare la fattibilità tecnica di tale proposta, con l'obiettivo di individuare una soluzione in grado di garantire una migliore qualità dello sviluppo del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, poi risultata non realizzabile -dal punto di vista tecnico- sulla scorta di quanto comunicato dal CINECA.



Università di Foggia

Al momento, è in avvio l'ultima fase istruttoria che prevede il coinvolgimento dei Dipartimenti e la condivisione dei risultati dell'intero processo con gli Organi di Governo per la definizione di una strategia che comporti l'effettivo miglioramento della modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica.

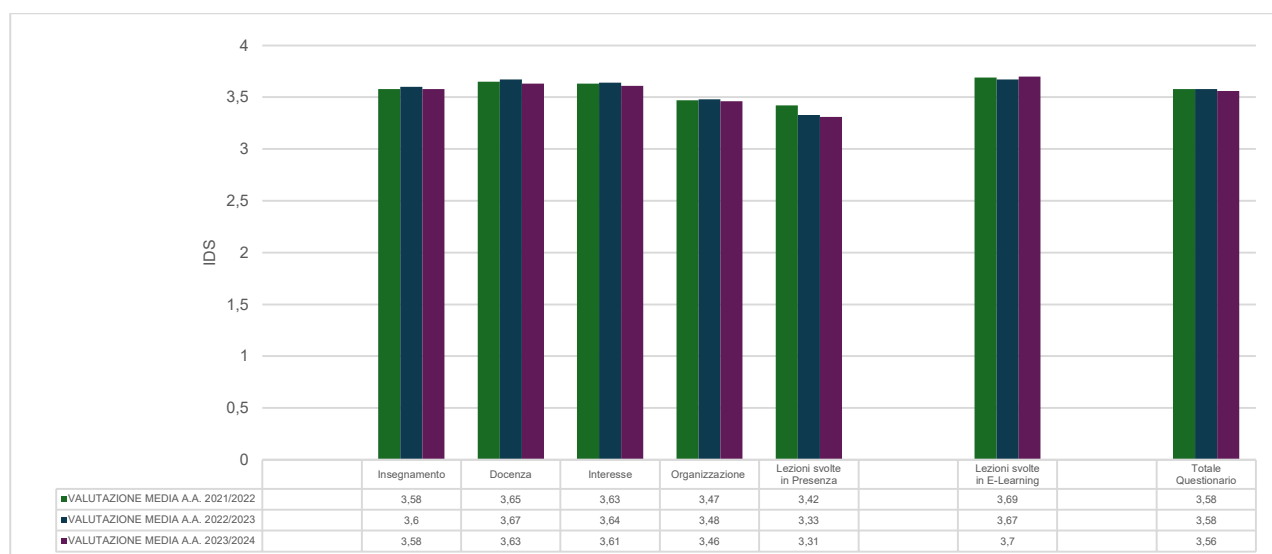
Di seguito vengono riportati i risultati delle opinioni espresse sia dagli studenti e dalle studentesse frequentati che non frequentanti, per l'Ateneo e i Dipartimenti, con un orizzonte temporale di tre anni accademici (2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024), per favorire ai diversi livelli una riflessione sull'andamento e aprendo a riflessioni che possano sfociare in azioni di miglioramento.

È opportuno rammentare che indici di sintesi inferiori a 2,5 indicano una criticità; un punteggio intermedio tra 2,5 e 3,25 pur essendo positivo, va considerato come meritevole di un approfondimento, mentre valori medi $\geq 3,25$ sono indicativi di una valutazione pienamente positiva.

Risultati di Ateneo

A livello di Ateneo, nonostante una lieve flessione registrata per il valore relativo alle lezioni in presenza, in generale si evidenzia una valutazione positiva per tutti gli ambiti indagati dal questionario, con valori superiori a 3,25 (Grafici 1 e 2).

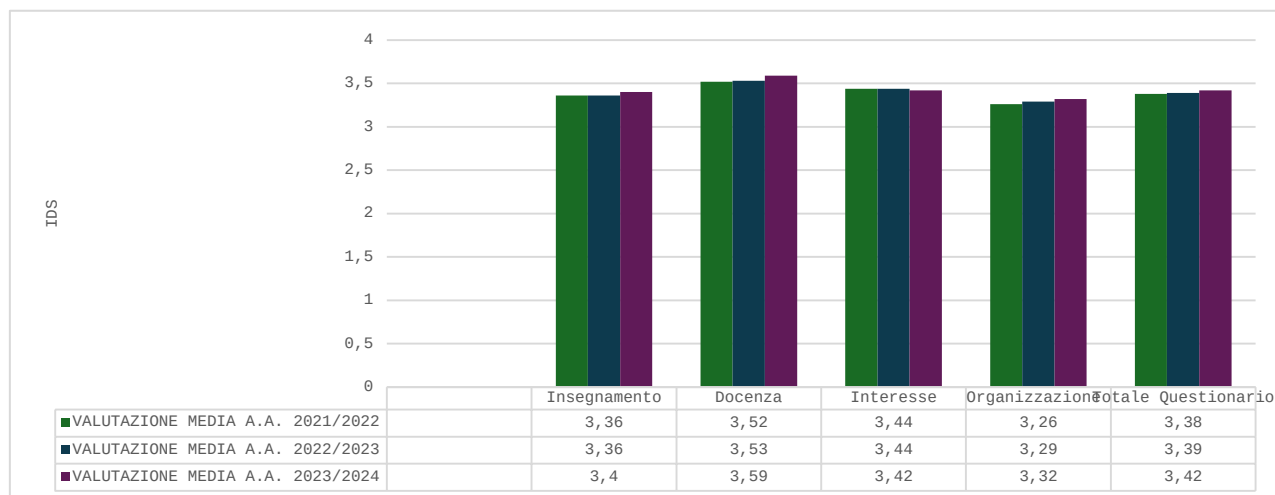
GRAFICO 1: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

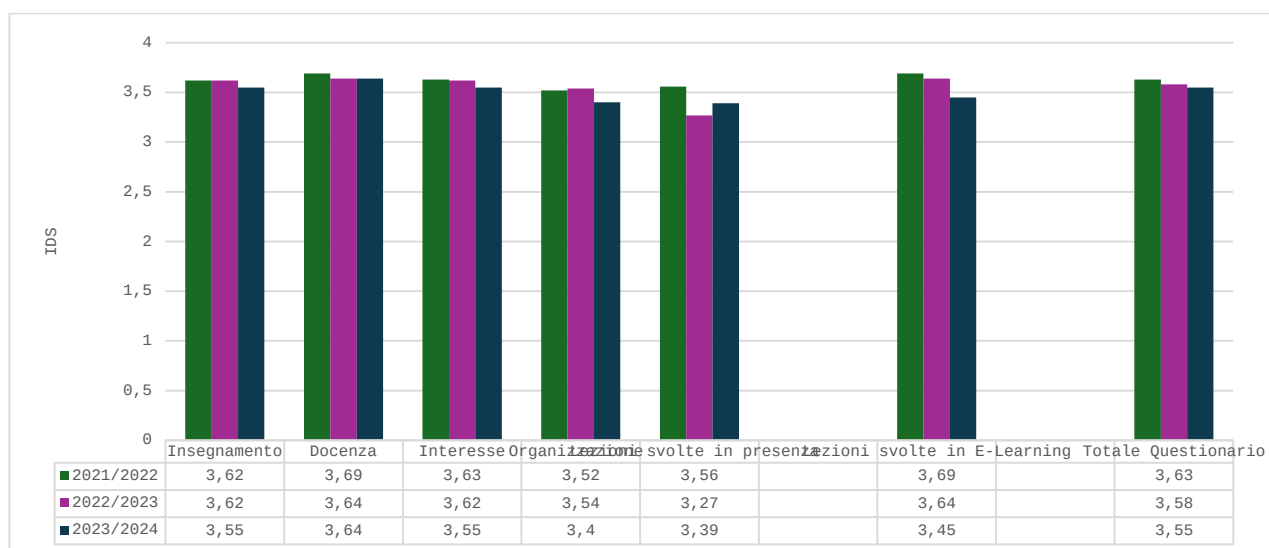
GRAFICO 2: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per il Dipartimento di Economia

Per il triennio (Grafici 3 e 4) si registrano globalmente punteggi medi elevati che, come riportato nell'ultima relazione annuale della CPDS, sono *"in linea con l'assenza di istanze all'interno del Report Reclami, segnalazioni e suggerimenti inviati dagli studenti nei confronti del proprio Corso di Studi"*. Un lieve calo, si registra solo per i valori relativi alle lezioni svolte in presenza.

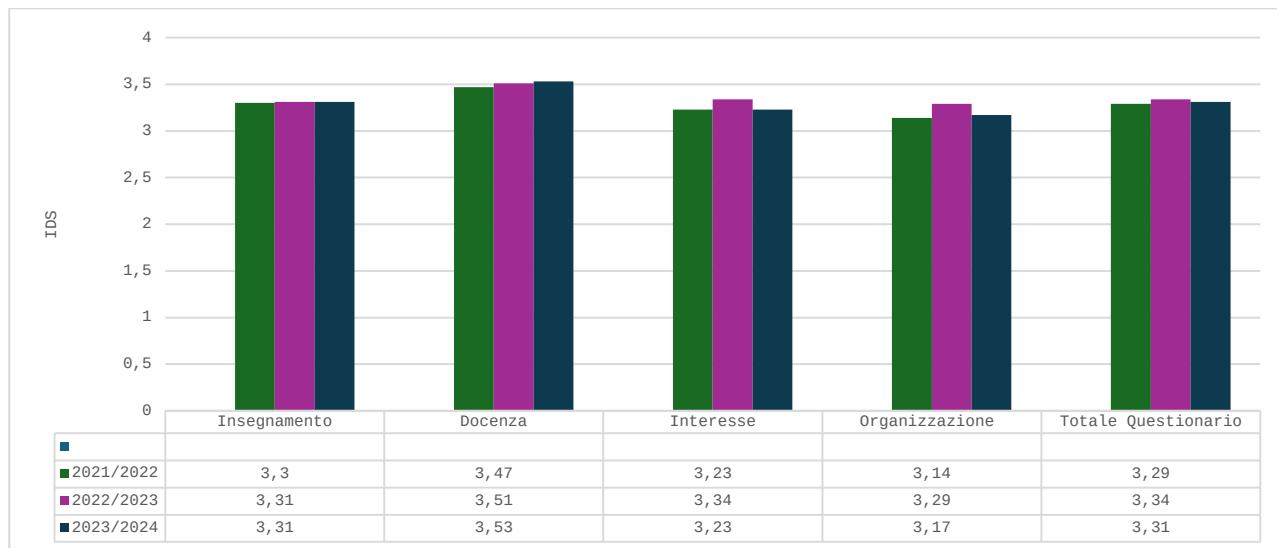
GRAFICO 3: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. Dipartimento di Economia, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

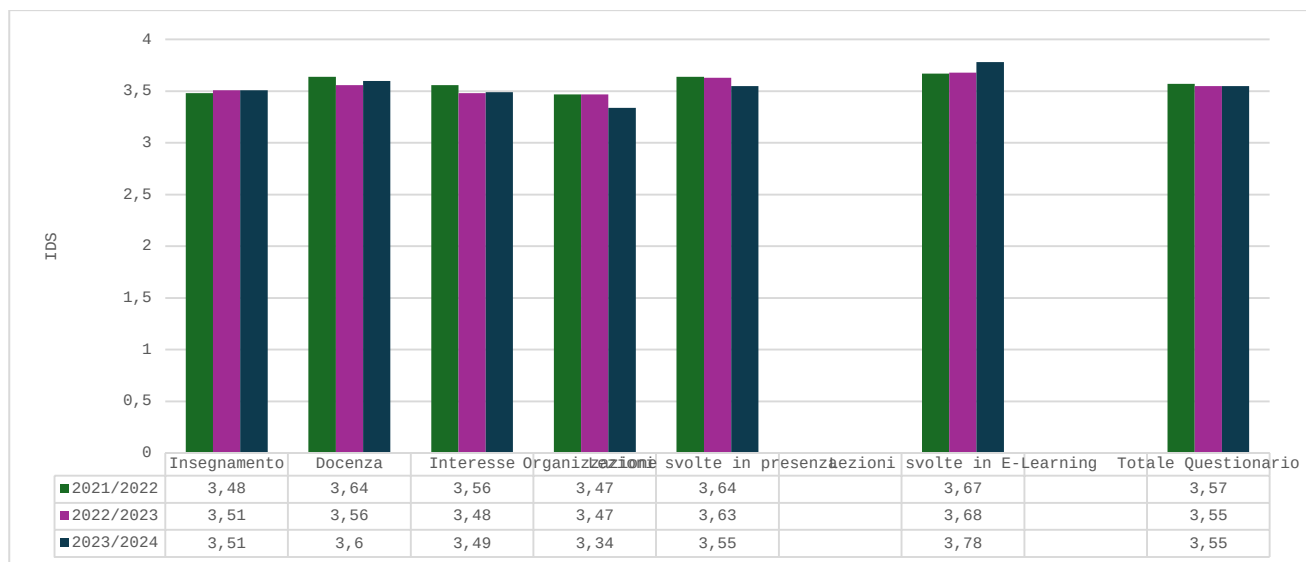
GRAFICO 4: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. Dipartimento di Economia, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per il DEMET

Anche per il DEMET, i punteggi medi risultano elevati e pienamente soddisfacenti, con un lieve calo riferito alle lezioni in presenza (Grafici 5 e 6).

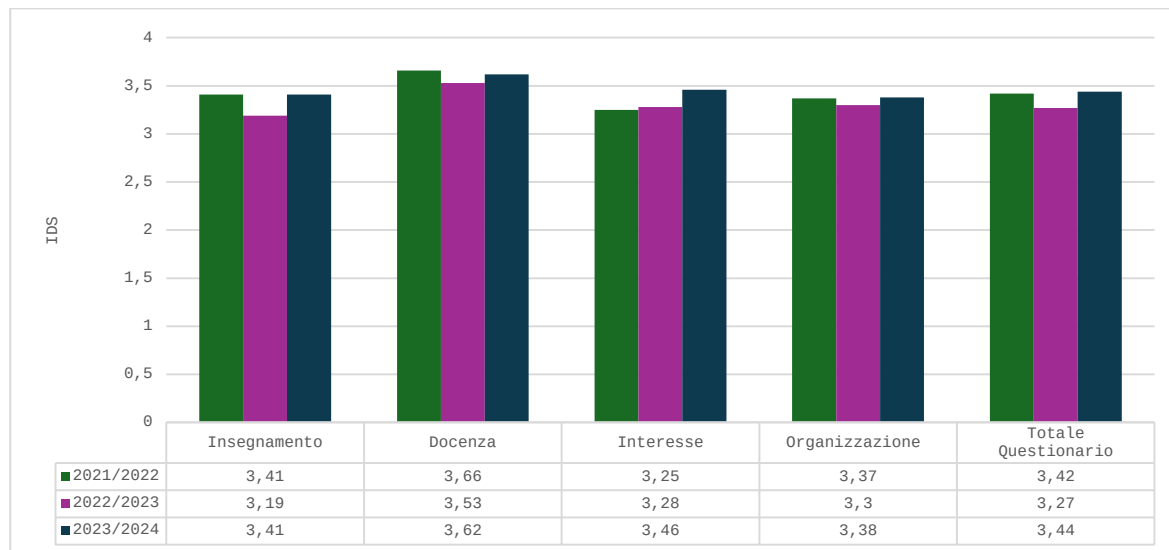
GRAFICO 5: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. DEMET, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

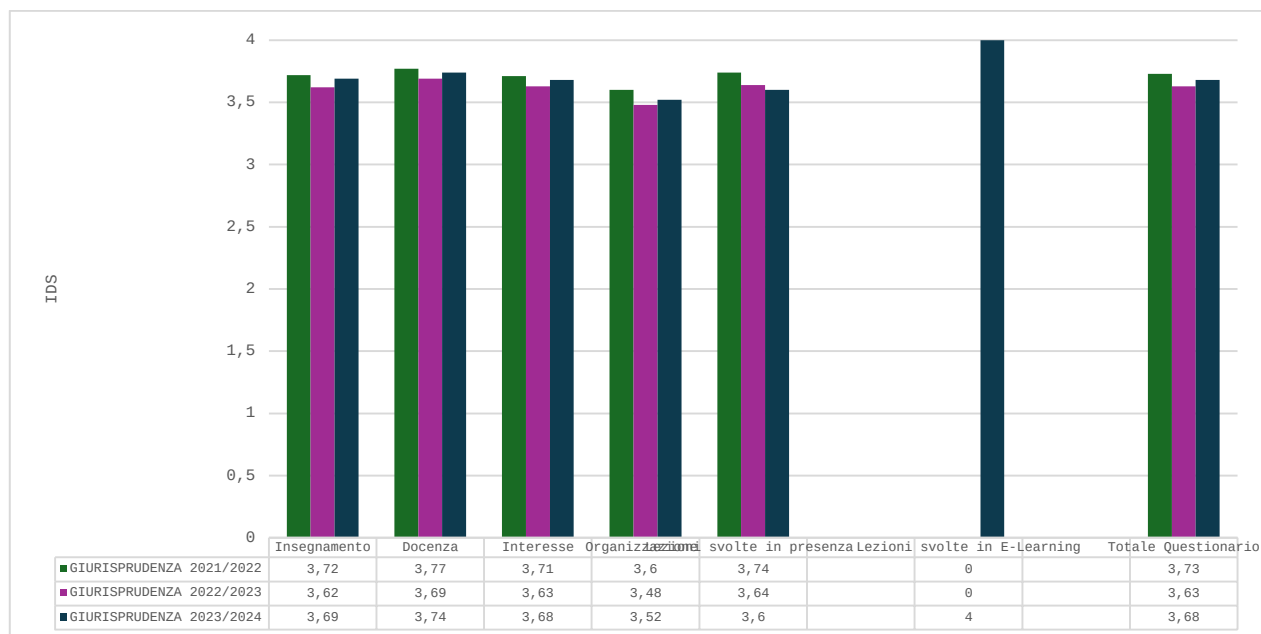
GRAFICO 6: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. DEMET, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per il Dipartimento di Giurisprudenza

Anche i dati riferiti al Dipartimento di Giurisprudenza risultano tutti pienamente positivi, come confermato dall'analisi della CPDS, con una lieve riduzione per i valori delle lezioni in presenza (Grafici 7 e 8).

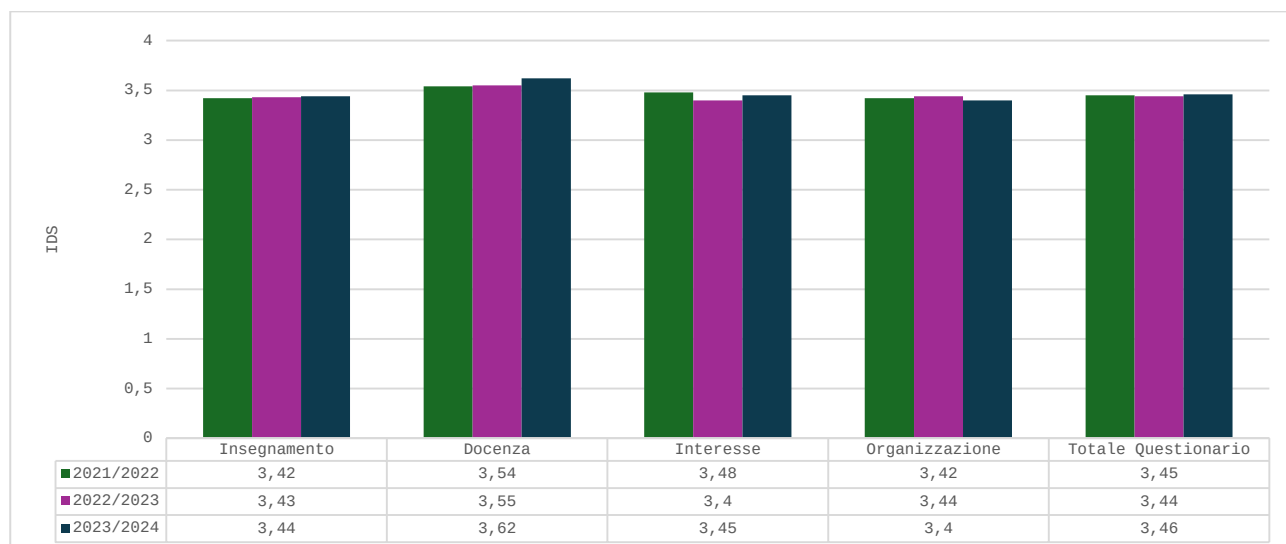
GRAFICO 7: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. Dipartimento di Giurisprudenza, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

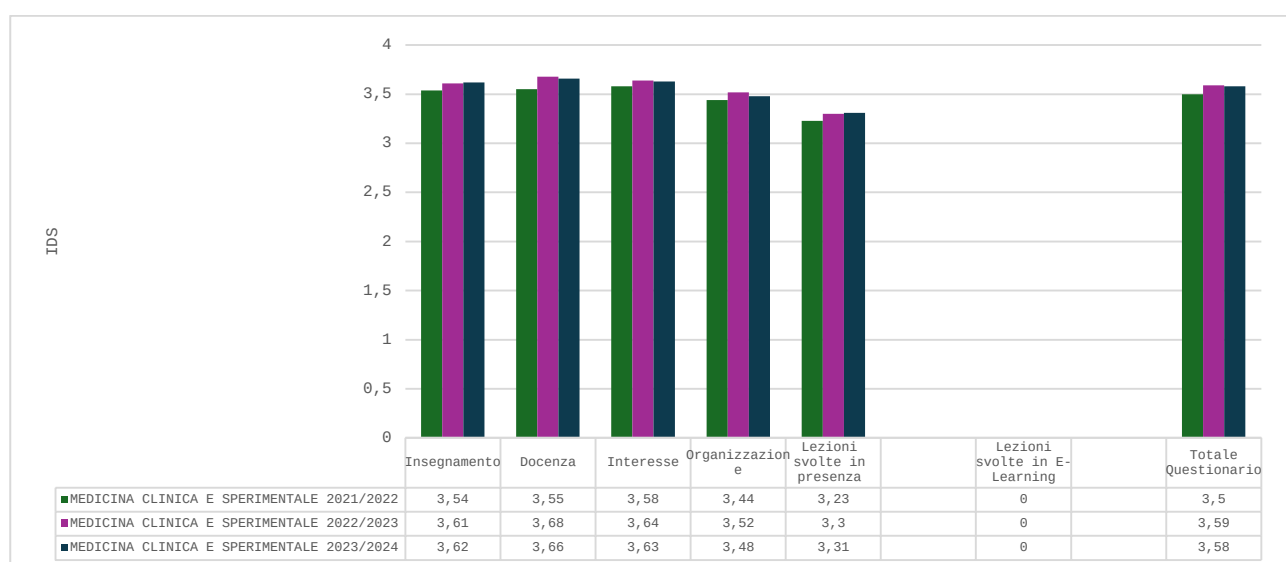
GRAFICO 8: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. Dipartimento di Giurisprudenza, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per i Dipartimenti di area medica

Anche per i corsi di studio afferenti ai Dipartimenti di Area Medica (Grafici 9-12), le opinioni sono positive, con un dato in controtendenza rispetto all'Ateneo di aumento del gradimento delle Lezioni frontali.

GRAFICO 9: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. Dipartimento di Medicina clinica e sperimentale, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

GRAFICO 10: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. Dipartimento di Medicina clinica e sperimentale, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024

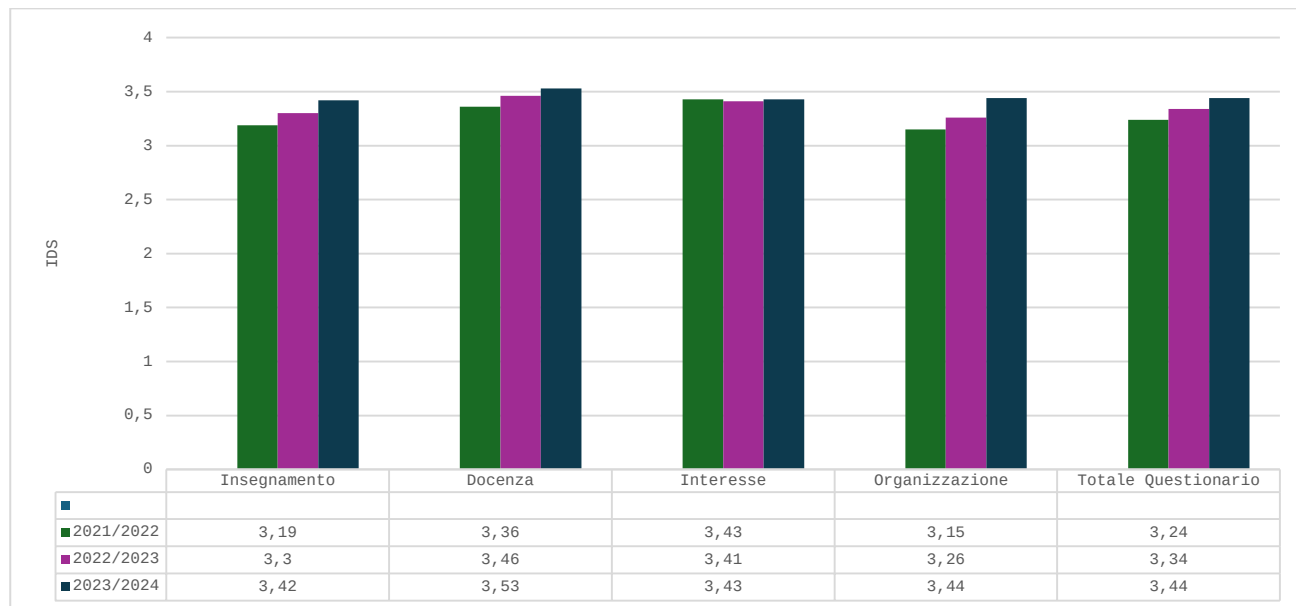
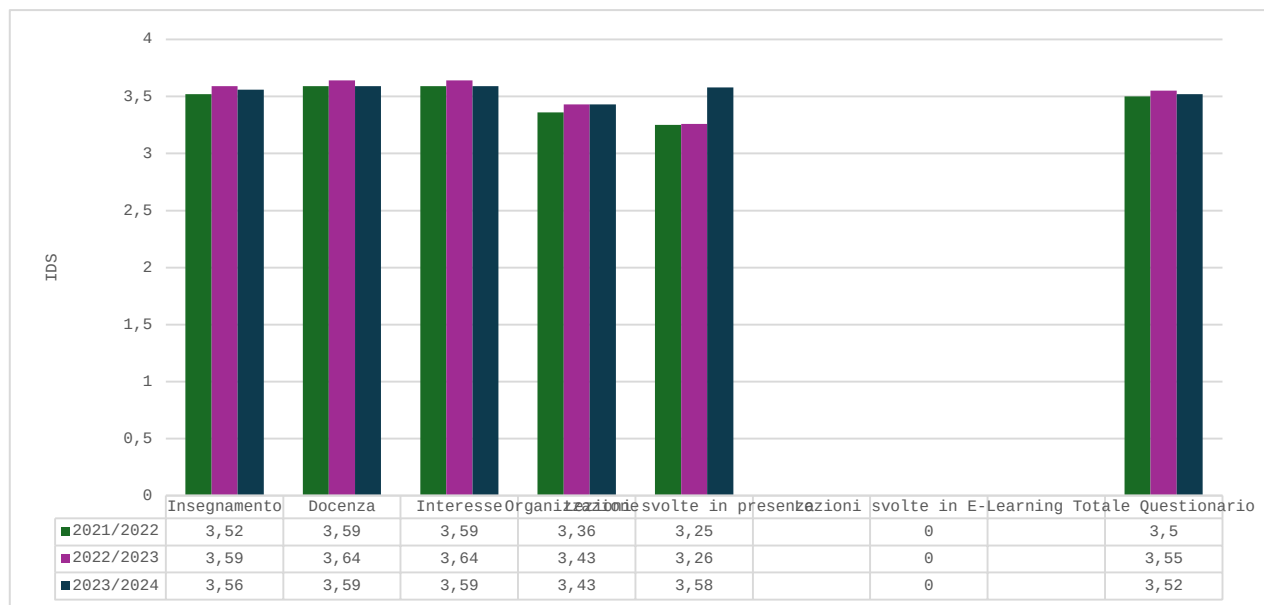


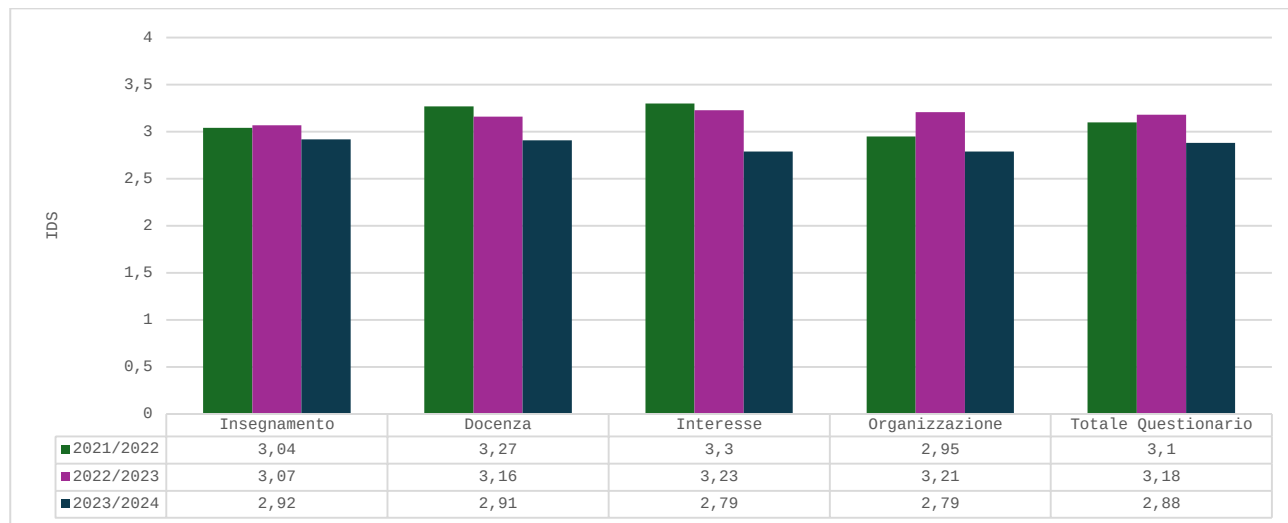
GRAFICO 11: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. Dipartimento di Scienze mediche e chirurgiche, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

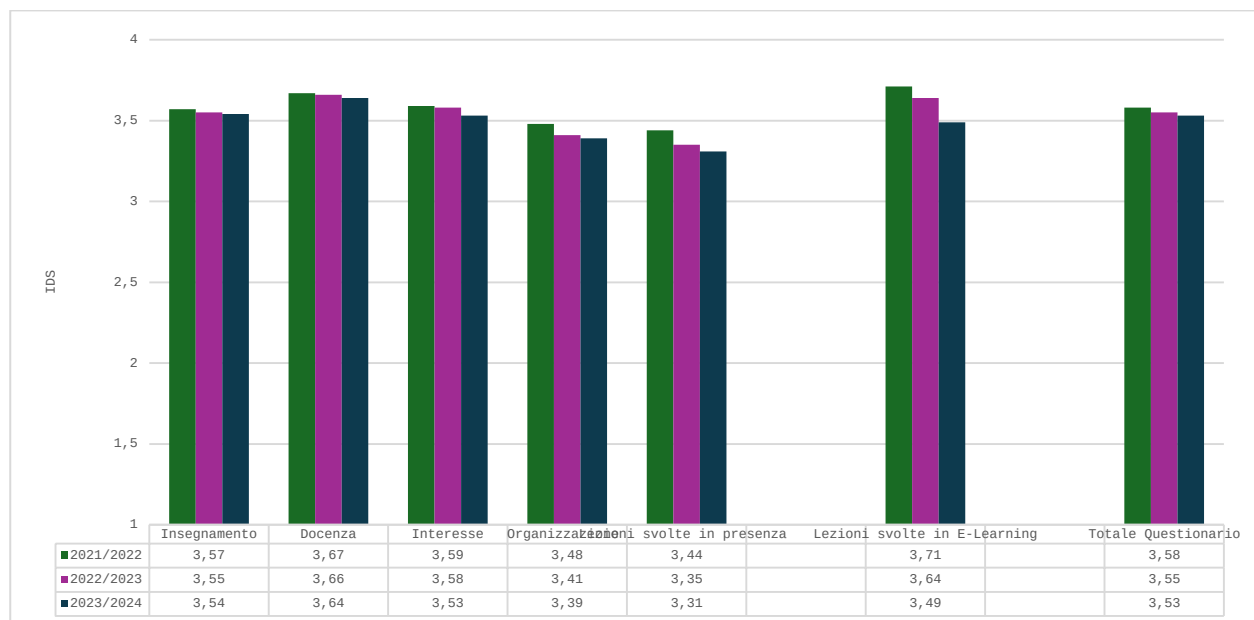
GRAFICO 11: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. Dipartimento di Scienze mediche e chirurgiche, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per il DAFNE

I dati del Dipartimento DAFNE risultano tutti pienamente soddisfacenti e di valore costante negli anni, con una lieve riduzione per le lezioni svolte in presenza.

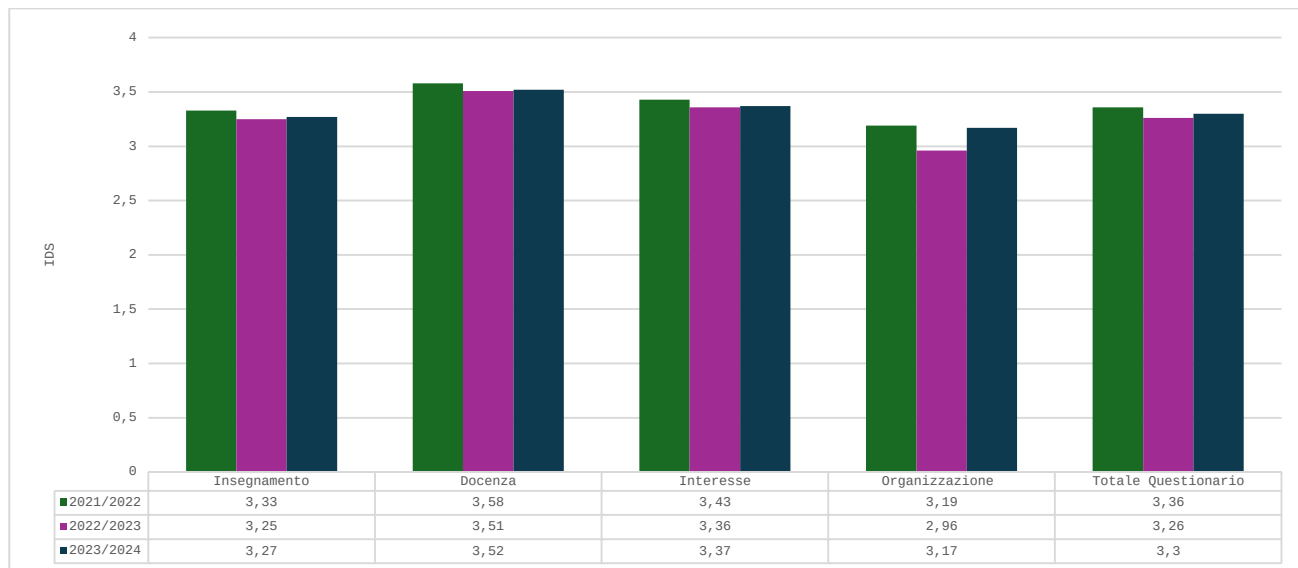
GRAFICO 13: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. DAFNE, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

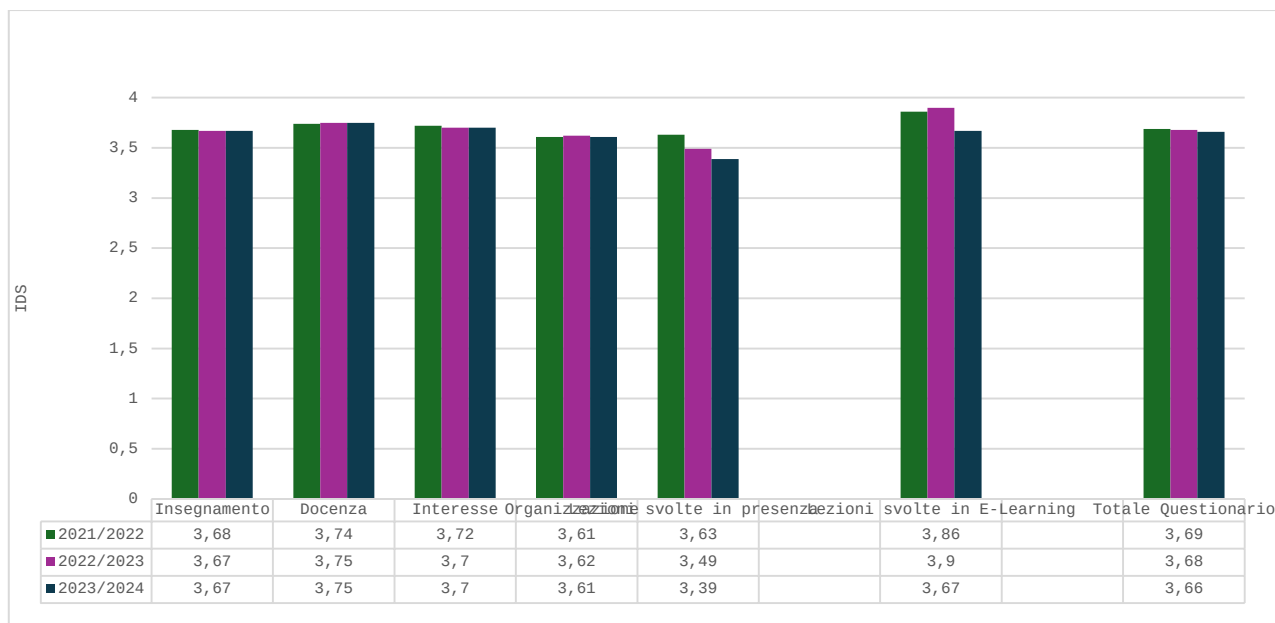
GRAFICO 14: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti NON frequentanti. DAFNE, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Risultati per il DISTUM

I dati risultano ampiamente positivi e costanti nel tempo, eccetto per il lieve decremento che risulta per “Lezioni svolte in presenza”.

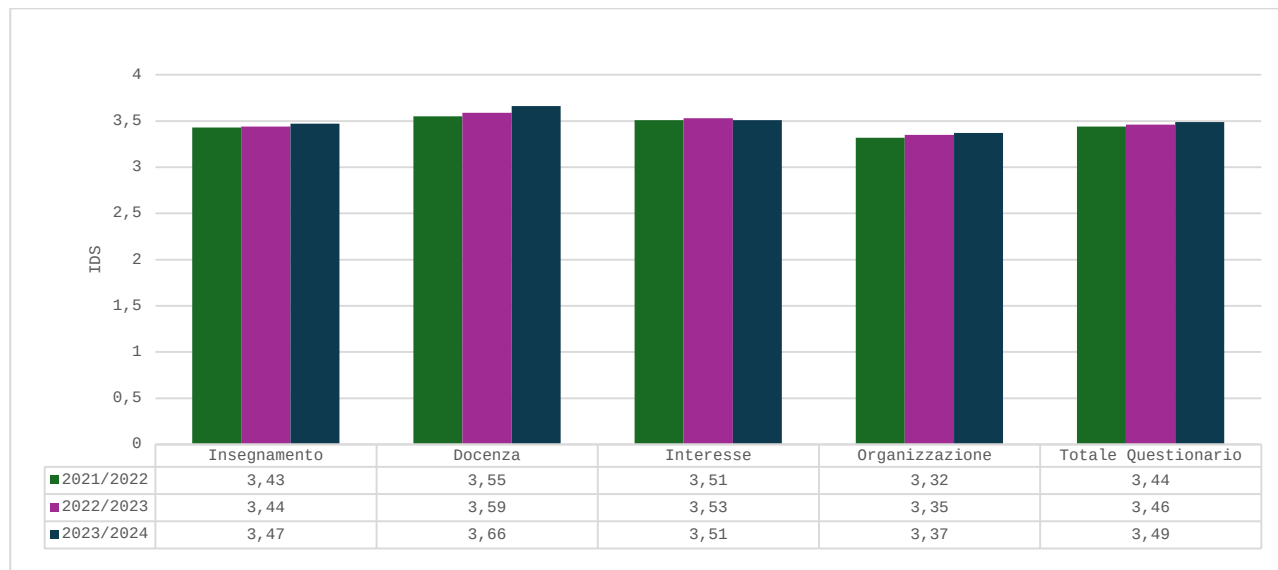
GRAFICO 15: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. DISTUM, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024





Università di Foggia

GRAFICO 16: Rilevazione delle opinioni sulla didattica di studenti frequentanti. DISTUM, Università di Foggia, aa.aa. 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024



Il PQA, anche sulla base degli esiti del monitoraggio effettuato dalle CPDS, osserva come all'interno dei Dipartimenti venga svolto da parte GAQ, un'azione efficace di monitoraggio. Il lieve segnale relativo alle lezioni svolte in presenza evidenzia la necessità di migliorare i servizi offerti in particolare in termini di logistica e degli ambienti in cui vengono erogate le lezioni.

2 Rilevazione delle opinioni sui servizi offerti agli studenti

Anche nel 2024, dall'8 al 31 luglio, è stata aperta la finestra di rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture con particolare riferimento a: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Helpdesk, Tutorato informativo, Pagina personale Esse3, Biblioteca, Servizi informatici, Logistica, Logistica digitale, Laboratori informatici.

Il PQA ha avviato il processo inviando una comunicazione agli studenti in data 11 luglio 2024, per invitarli alla compilazione dei questionari rammentando il rilievo del loro punto di vista per l'implementazione di servizi di qualità. Durante la riunione del 21 ottobre 2024, il PQA ha discusso il report redatto dal Servizio Elaborazione Dati e supporto alle decisioni, e ha approfondito le possibili ragioni delle aree di miglioramento riscontrate e proposto azioni correttive per aumentare la qualità complessiva e i livelli di soddisfazione.

La soglia di positività, individuata dal PQA per la valutazione dei risultati di questa indagine è pari a 2,5. Pertanto, una valutazione media inferiore a 2,5 è da considerarsi indicativa di una criticità, mentre una pari e superiore a 3,00 è espressione di una valutazione pienamente positiva.

In sintesi, i dati raccolti per l'a.a. 2023/2024 (All.2) evidenziano un punteggio medio di soddisfazione complessiva per l'Ateneo di 2,95 su 4, positivo ma meritevole di un approfondimento. Il punteggio per item oscilla in un range compreso tra 2,81 e 3,14, in miglioramento rispetto all'a.a. 2022/2023 per quasi tutte le aree. Le variazioni principali sono state registrate:

- per la "Segreteria Studenti" che ha riportato un punteggio di 2,63 nel 2022/23 e di 2,85 nel 2023/24;
- per l'"Helpdesk" che ha registrato un incremento da 2,88 a 3,00;

Università di Foggia

- per le “Biblioteche” che hanno visto un miglioramento, da 3,05 a 3,14.
- per la “Logistica” e la “Logistica Digitale” che sono passate da 2,90 a 2,78, e da 3,00 a 2,95.

Il PQA ha, quindi, attivato un processo di condivisione dei risultati con i Dipartimenti, le CPDS, la Direzione Generale e i Dirigenti, il Rettorato, i Delegati e il Consiglio degli Studenti, trasmettendo loro il “Rapporto Statistico Questionario dei Servizi a.a. 2023-2024” e proponendo una specifica attività di analisi e di raccolta di osservazioni, da realizzare con l’ausilio di uno specifico modello di monitoraggio, approvato all’unanimità dal Presidio della Qualità durante la riunione del 21 ottobre 2024.

Da notare come il Consiglio degli studenti ha analizzato i risultati della rilevazione e ha chiesto ai rappresentanti di ciascun Dipartimento di compilare la scheda di analisi (All.3). Le schede sono state condivise in PQA durante la riunione del 17 febbraio 2025: le maggiori criticità evidenziate dagli studenti sono quelle legate alla scarsa copertura di WI-FI, ad una predisposizione delle aule spesso poco adeguata al numero degli studenti e agli orari di apertura e ricevimento telefonico non sempre agevoli.

Il PQA ha suggerito agli organi di competenza di avviare delle azioni di intervento promosse dagli studenti e di adattare il questionario per cogliere anche le situazioni che, di anno in anno, i servizi dell’Ateneo devono affrontare.

3 Good Practice 2023-2024

Con l’adesione al progetto “Good Practice 2023-2024”, l’Ateneo ha inteso ampliare gli strumenti di *customer satisfaction* per rilevare le opinioni delle tre principali categorie di stakeholder dell’Ateneo:

- Docenti, Dottorandi e Assegnisti;
- Personale Tecnico-Amministrativo;
- Studenti,

ai quali sono stati somministrati specifici questionari, i cui risultati sono finalizzati all’attivazione di processi di riesame e di miglioramento anche attraverso la comparazione delle performance dei propri servizi amministrativi e di supporto, con quelli delle altre Università aderenti al progetto.

La comunità accademica è stata informata sulle finalità del Progetto e dei questionari attraverso: la pubblicazione di un avviso sul sito istituzionale [“Al via il progetto "Good Practice"”](#), di una specifica card e di un post sui canali social istituzionali, la creazione di una pagina web dedicata agli studenti [“Good Practice” - Indagine dedicata agli studenti](#) e di una ulteriore pagina del sito di Ateneo, ove sono pubblicati le informazioni e i documenti relativi al progetto, agli esiti delle rilevazioni e ai processi di presa in carico dei risultati (<https://www.unifg.it/it/ateneo/identita-e-storia/mission-politiche-e-strategie/progetto-good-practice>). Il Consiglio di Amministrazione, durante la riunione del 18 dicembre 2024, ha approvato l’analisi degli esiti relativi al protocollo di efficacia nell’ambito del progetto in questione e le relative azioni di miglioramento individuate per la gestione delle criticità rilevate, quali, ad esempio, l’implementazione di una maggiore consapevolezza dell’impatto della qualità rispetto alla performance complessiva di Ateneo e, in collaborazione con il PQA, una calendarizzazione differente delle rilevazioni e la possibilità di semplificare le rilevazioni stesse eliminando le ridondanze e differenziando nettamente i questionari.

[Il Report del Good Practice per l’anno accademico 2023-2024 per l’Università di Foggia](#) (All.4), specifica il posizionamento dell’Ateneo foggiano alla luce dei principali risultati relativi alle quattro dimensioni di indagine del progetto, divise tra analisi “tradizionali” e approfondimenti “verticali”.

Gli esiti della rilevazione sono stati oggetto di riflessione, con il coinvolgimento del PQA, da parte dell'Ateneo che ha già definito e avviato azioni di miglioramento, condivise con il Consiglio di amministrazione nella seduta del 18 dicembre 2024 (delibera n. 20/2025, prot. n. 4772-II/7 del 30/01/2025) e, a seguito della riunione del 5 marzo 2025 (All.5), nella seduta del 26 marzo 2025. Il PQA ha avviato il processo di condivisione del report finale della rilevazione con i Dipartimenti, per il tramite dei referenti di AQ del PQA. L'obiettivo è quello di raccogliere eventuali suggerimenti che potrebbero emergere anche da un esame integrato con le altre valutazioni riguardanti i servizi, sia pure con le dovute cautele legate alla scarsa consistenza numerica dei questionari compilati. Sempre nel corso della riunione del 17/03/2025, il PQA ha esortato i rappresentanti degli studenti in Presidio, a condividere i risultati della rilevazione con il Consiglio degli Studenti, atteso che una delle criticità emerse dall'indagine risulta essere la scarsa compilazione dei questionari da parte degli studenti, per raccogliere un feedback sul punto e contribuire al miglioramento di tutto il processo.

4 Segnalazioni e reclami da parte degli studenti

Il 30 Ottobre 2023, il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione hanno approvato le “[Linee Guida per la procedura di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte degli studenti](#)”, a valle di un processo avviato, a giugno 2023, che ha coinvolto il PQA nella costruzione dell'iter per la raccolta e la gestione di tali segnalazioni, come descritto nel documento contenente il Report semestrale Maggio 2024 – Ottobre 2024 (All. 6). Le Linee Guida individuano l'U.R.P., quale responsabile dell'attuazione del processo di ricezione, gestione e conclusione dell'istanza di reclamo/segnalazione/suggerimento, che si avvale di una specifica procedura informatizzata disponibile sul Ticketing Portal Helpdesk (<https://helpdesk.unifg.it/>).

L'U.R.P. ha anche il compito di redigere un report dei reclami ricevuti, da inviare periodicamente al Coordinatore del Corso di Studio, alla Commissione Didattica Paritetica Docenti-Studenti (CDPS), al Direttore del Dipartimento interessato, al GAQ di ciascun CdS, al Responsabile dell'Area amministrativa competente e ai Responsabili dei Servizi Management didattico e processi AQ della didattica, per consentire di effettuare una serie di analisi comparative e di approfondimento e apportare soluzioni migliorative alle criticità riscontrate.

Il PQA ha monitorato il processo relativo alla procedura reclami, segnalazioni e suggerimenti, curata dal Servizio U.R.P. e al quale è dedicata una specifica [pagina](#) sul sito web di Ateneo e ha contribuito ad informare gli studenti circa la possibilità di accedere allo strumento dei reclami, che arricchisce il sistema di rilevazione della *customer satisfaction* di Ateneo, inviando una comunicazione, contenente i riferimenti alla pagina web [Portale HELPDESK](#), in cui trovare tutte le informazioni utili per poter presentare eventuali istanze.

Coerentemente con quanto previsto dalle Linee Guida, il Presidio ha ricevuto da parte del Servizio U.R.P. il report semestrale dei Reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, inviati dagli studenti nei confronti del proprio Corso di studi, in data 21 novembre 2024. Il report è stato esaminato e discusso dal PQA, durante la riunione del 16 dicembre 2024. Considerato che si è trattato della prima applicazione delle linee guida, il PQA ha ritenuto opportuno darsi come obiettivo la verifica del funzionamento del processo, per individuare, ove necessari, eventuali interventi e/o modifiche e per consolidare e rendere sistematica l'interlocuzione con l'URP.

5 Rilevazione delle opinioni dei laureati

La rilevazione delle opinioni dei laureati è affidata al Consorzio AlmaLaurea, al quale aderisce anche Unifg. I processi sono ormai consolidati e il PQA interviene per reperire tutte le informazioni derivanti



Università di Foggia

dalle indagini sul profilo dei laureati e sulla condizione occupazionale, per accertarsi che vengano analizzati e utilizzati.

Il Presidio, infatti, condivide periodicamente gli esiti della rilevazione trasmettendo ai Dipartimenti e ai Coordinatori di CdS, le schede relative ai singoli CdS che, assieme agli indicatori ANVUR e agli esiti delle rilevazioni di *customer satisfaction*, costituiscono il fulcro delle riflessioni alla base delle attività di autovalutazione e miglioramento.

I risultati evidenziano un risultato positivo in relazione al tasso di risposta, rilevato a livello di Ateneo, complessivamente costante nell'ultimo triennio come dimostra la tabella seguente:

	2021	2022	2023
n. laureati	2.136	1.940	2.064
Hanno compilato il questionario	1.564	1.586	1.666
Tasso di compilazione	73,2%	81,8%	80.7%

Tale risultato rende significativi gli esiti della rilevazione delle opinioni dei laureati. A tal proposito, si ritiene utile esaminare, in particolare, i risultati riguardanti la sezione n. 7 del questionario, erogato da AlmaLaurea per l'indagine del Profilo dei Laureati, riguardante il giudizio dei laureati sull'esperienza universitaria. I quesiti contenuti in questa sezione indagano il livello di soddisfazione rispetto al corso di laurea, al rapporto instaurato con docenti e studenti e all'utilizzo di aule e postazioni informatiche, rese disponibili, e ai diversi servizi che l'Università mette a disposizione nel corso della loro carriera universitaria (orientamento allo studio post-laurea, orientamento al lavoro, job placement, segreterie studenti).

Anche in questo caso, al fine di favorire una riflessione circa l'andamento dei dati, lasciandone la valutazione nelle sedi opportune, sono presentati i dati dell'ultimo triennio, a livello di Ateneo.

In sintesi, con riferimento alla **soddisfazione complessiva** del corso di studi si rileva un lieve progressivo incremento della proporzione di studenti "decisamente soddisfatti" del corso, passando dal 51,0% nel 2021 al 53,4% nel 2023 (+2,4 punti percentuali). Contestualmente, si osserva una minima riduzione degli studenti insoddisfatti ("più no che sì" e "decisamente no"), che diminuisce dal 7,3% nel 2021 al 6,4% nel 2023. La **soddisfazione nei rapporti con i docenti** presenta un miglioramento statisticamente rilevante, con un aumento della percentuale di studenti "decisamente soddisfatti" dal 33,6% nel 2021 al 39,5% nel 2023 (+5,9 punti percentuali). Per quanto concerne i **rapporti con gli altri studenti**, i valori si mantengono relativamente stabili, con una leggera flessione nella categoria "decisamente sì" dal 57,4% nel 2021 al 56,2% nel 2023 (-1,2 punti percentuali).

I livelli di **utilizzo delle aule** rimangono elevati in tutto il triennio (96,9%-97,5%), con un incremento della percezione di adeguatezza: le valutazioni positive aggregate ("sempre o quasi sempre adeguate" e "spesso adeguate") aumentano dall'81,8% nel 2021 all'82,6% nel 2023. L'adeguatezza delle **postazioni informatiche** registra un miglioramento, passando dal 49,5% nel 2021 al 56,0% nel 2023 (+6,5 punti percentuali). Analogamente, i **servizi bibliotecari** mostrano una crescente valutazione positiva, con giudizi positivi in aumento dal 31,2% al 93,4% nel triennio considerato. Si registra inoltre un incremento nell'**utilizzo degli spazi** dedicati allo studio individuale (dal 62,4% nel 2021 al 66,5% nel 2023), accompagnato da un miglioramento nella percezione di adeguatezza di tali spazi (dal 66,8% "adeguati" nel 2021 al 74,2% nel 2023).

Il livello di soddisfazione dei **servizi di segreteria**, per quanto ancora molto insoddisfacente, aumenta dal 46,5% nel 2021 al 58,2% nel 2023 (+11,7 punti percentuali). Analogamente, anche le valutazioni positive per i **servizi di orientamento post-laurea** incrementano dal 67,9% nel 2021 al



Università di Foggia

72,3% nel 2023 (+4,4 punti percentuali) così come quelle per le iniziative formative di **orientamento al lavoro** (dal 61,7% nel 2021 al 68,2% nel 2023; +6,5 punti percentuali), per i **servizi di sostegno alla ricerca del lavoro** (dal 58,9% nel 2021 al 66,5% nel 2023; +7,6 punti percentuali), per i servizi di **job placement** (dal 65,4% nel 2021 al 69,3% nel 2023, +3,9 punti percentuali).

La proporzione di studenti che si riscriverebbe allo stesso corso dello stesso ateneo aumenta dal 74,9% nel 2021 al 75,6% nel 2023 (+0,7 punti percentuali), mentre diminuisce la percentuale di coloro che sceglierebbero lo stesso corso ma in un altro ateneo (dal 12,6% al 10,8%, -1,8 punti percentuali).

Indagine ALMALAUREA: profilo dei laureati triennio all'Università di Foggia nel periodo 2021-2023

INDAGINE ALMALAUREA: PROFILO DEI LAUREATI TRIENNIO 2021-2022-2023			
7. GIUDIZIO SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA	Collettivo selezionato		
	2021	2022	2023
Sono complessivamente soddisfatti del corso (%)			
Decisamente sì	51,0	53,3	53,4
Più sì che no	41,0	38,9	39,1
Più no che sì	6,3	6,1	5,6
Decisamente no	1,0	0,5	0,8
Sono soddisfatti dei rapporti con i docenti in generale (%)			
Decisamente sì	33,6	35,6	39,5
Più sì che no	56,1	54,4	50,7
Più no che sì	9,2	8,8	8,1
Decisamente no	0,6	0,6	0,7
Sono soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)			
Decisamente sì	57,4	58,0	56,2
Più sì che no	35,4	34,6	36,4
Più no che sì	5,6	4,9	4,9
Decisamente no	1,0	1,7	1,4
Hanno utilizzato le aule (%)			
	96,9	96,2	97,5
Valutazione delle aule (per 100 fruitori)			
Sempre o quasi sempre adeguate	30,8	38,6	36,4
Spesso adeguate	51,0	46,1	46,2
Raramente adeguate	16,2	13,0	14,8
Mai adeguate	1,9	2,3	2,6
Hanno utilizzato le postazioni informatiche (%)			
	53,3	51,8	54,1
Non le hanno utilizzate nonostante fossero presenti			
	33,0	33,0	28,9
Non le hanno utilizzate in quanto non presenti			
	13,4	14,7	16,5
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)			
In numero adeguato	49,5	59,4	56,0
In numero inadeguato	50,5	40,6	44,0
Hanno utilizzato i servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura, ...) (%)			
	72,6	73,0	74,8
Valutazione dei servizi di biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura,...) (per 100 fruitori)			
Decisamente positiva	37,2	41,0	44,3
Abbastanza positiva	54,0	51,6	49,1
Abbastanza negativa	6,0	4,4	4,7
Decisamente negativa	2,8	2,9	1,9
Hanno utilizzato le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche,...) (%)			
	72,3	74,5	77,1
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche,...) (per 100 fruitori)			



Università di Foggia

Sempre o quasi sempre adeguate	30,7	33,8	33,5
Spesso adeguate	45,8	42,4	43,8
Raramente adeguate	19,4	20,3	18,1
Mai adeguate	4,1	3,6	4,6
Hanno utilizzato gli spazi dedicati allo studio individuale (%)	62,4	64,2	66,5
Non li hanno utilizzati nonostante fossero presenti	26,0	25,1	22,8
Non li hanno utilizzati in quanto non presenti	11,3	10,1	10,0
Valutazione delle postazioni informatiche (per 100 fruitori)			
Adeguati	66,8	74,0	74,2
Inadeguati	33,2	26,0	25,8
Hanno usufruito dei servizi di orientamento allo studio post- laurea (%)	69,9	71,7	71,5
Sono soddisfatti dei servizi di orientamento allo studio post-laurea (per 100 fruitori)			
Decisamente sì	28,1	30,7	33,2
Più sì che no	39,8	37,6	39,1
Più no che sì	20,6	21,2	19,0
Decisamente no	11,6	10,6	8,7
Hanno usufruito di iniziative formative di orientamento al lavoro (%)	68,4	70,4	70,3
Sono soddisfatti delle iniziative formative di orientamento al lavoro (per 100 fruitori)			
Decisamente sì	25,4	27,1	31,6
Più sì che no	36,3	36,8	36,6
Più no che sì	23,3	20,7	20,2
Decisamente no	15,1	15,4	11,6
Hanno usufruito dei servizi di sostegno alla ricerca del lavoro (%)	66,8	68,7	67,4
Sono soddisfatti dei servizi di sostegno alla ricerca del lavoro (per 100 fruitori)			
Decisamente sì	24,4	25,4	31,2
Più sì che no	34,5	36,0	35,3
Più no che sì	25,8	23,7	20,5
Decisamente no	15,3	15,0	13,1
Hanno usufruito dell'ufficio/servizi job placement (%)	72,3	73,3	69,3
Sono soddisfatti dell'organizzazione dell'ufficio/servizi job placement			
Decisamente sì	21,9	25,5	31,9
Più sì che no	43,5	39,5	37,4
Più no che sì	21,6	21,2	19,3
Decisamente no	12,9	13,9	11,4
Hanno usufruito dei servizi delle segreterie studenti (%)	97,0	97,2	95,9
Sono soddisfatti dei servizi delle segreterie studenti (per 100 fruitori)			
Decisamente sì	14,4	16,9	23,1
Più sì che no	32,1	33,3	35,1
Più no che sì	28,5	27,2	24,0
Decisamente no	25,0	22,6	17,8
Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni,...) soddisfacente (%)			
Sempre o quasi sempre	37,7	40,0	42,4
Per più della metà degli esami	48,6	44,00	43,6
Per meno della metà degli esami	10,5	11,8	10,3
Mai o quasi mai	2,4	3,3	2,5
Hanno ritenuto il carico di studio degli insegnamenti adeguato alla durata del corso di studio (%)			
Decisamente sì	48,3	46,3	49,8
Più sì che no	37,0	37,7	38,5
Più no che sì	11,5	12,9	8,3
Decisamente no	2,3	2,5	2,0
Si iscriverebbero di nuovo all'università (%)			



Università di Foggia

Sì, allo stesso corso dell'Ateneo	74,9	73,7	75,6
Sì, ma ad un altro corso dell'Ateneo	4,4	6,6	5,9
Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo	12,6	12,0	10,8
Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo	6,3	5,5	5,0
Non si iscriverebbero più all'università	1,3	1,7	1,9

Da evidenziare, che come per il dato di Ateneo, anche per i Dipartimenti si registra un miglioramento nel livello di soddisfazione riferito ai servizi di segreteria, anche questa resta l'area con i più ampi margini di miglioramento, come anche evidenziato nelle altre rilevazioni.

Livello di soddisfazione per i servizi delle segreterie studenti (Decisamente sì + Più sì che no), per Dipartimento. Università di Foggia, anni 2021-2023

Dipartimento	2021	2023	delta
Economia	52,5%	62,6%	+10,1
Giurisprudenza	45,0%	53,3%	+8,3
Medicina clinica e sperimentale	44,0%	49,2%	+5,2
DAFNE:	50,0%	62,6%	+12,6
Scienze mediche e chirurgiche:	54,5%	58,6%	+4,1
DISTUM	41,2%	59,1%	+17,9

Gli altri dati per Dipartimento vengono allegati alla presente relazione per ulteriori approfondimenti nelle sedi opportune (All.7).

6 Conclusioni

In ordine alle rilevazioni attualmente in essere presso l'Ateneo, il Presidio intende rafforzare il monitoraggio sul corretto funzionamento dei processi per facilitare la risoluzione di criticità, evidenziate nelle pagine che precedono, con l'individuazione di proposte di miglioramento e di impulso per una maggiore e più consapevole partecipazione a tutte le indagini.

Il PQA continuerà a svolgere in maniera sistematica un concreto lavoro di ricognizione e monitoraggio in merito alle indagini oggetto della presente relazione e a porre in essere attività di impulso e stimolo alla compilazione dei questionari, verso tutti i destinatari delle indagini, contribuendo attraverso un'attività di sensibilizzazione e, nel caso degli studenti, coinvolgendo attivamente i loro rappresentanti a tutti i livelli, oltre agli attori di AQ e al corpo docente tutto.

Si proseguirà nell'impegno di cercare soluzioni per incrementare il tasso di partecipazione alle indagini, ampliando il coinvolgimento della comunità studentesca.