



**UNIVERSITÀ  
DI FOGGIA**



**Presidio della Qualità di Ateneo**

**RILEVAZIONE OPINIONI STUDENTI a.a. 2019/20**  
**RELAZIONE ATTIVITÀ SVOLTE DAL PRESIDIO DELLA QUALITÀ**

Via Gramsci, 89/91  
71122 - Foggia - Italia  
Telefono +39 0881 338 563/335/350  
Fax +39 0881 338 383

*presidiodellaqualita@unifg.it*  
*www.unifg.it*



## 1. RILEVAZIONE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE

### a) MODALITÀ DI RILEVAZIONE E SISTEMA DI REPORTING

Come per gli anni precedenti, 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, dagli studenti con frequenza, rispettivamente, superiore al 50% (questionario "frequentante") o inferiore al 50% (questionario "non frequentante"), sono stati implementati 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 alle studentesse e 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 (allegato 1) e 7 domande (allegato 2), rispettivamente nel caso di studente frequentante e non frequentante, a cui si aggiunge una domanda a risposta aperta per eventuali suggerimenti.

Negli ultimi anni si sta promuovendo e diffondendo la raccolta delle opinioni direttamente in aula, pratica mantenuta anche per il secondo semestre dell'anno accademico 2019/20 quando, a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e delle misure adottate per il suo contenimento, le lezioni si sono trasferite in "aule virtuali".

La rilevazione è stata avviata in data 21 ottobre 2019 per gli insegnamenti erogati nel primo semestre e il 6 aprile 2020 per quelli erogati nel secondo semestre.

L'avvio della rilevazione è avvenuto contestualmente alla comunicazione rivolta ai Direttori di Dipartimento per l'organizzazione della Settimana dello studente, la pubblicazione di un avviso sul sito web e sulla pagina Esse3 e l'invio a tutti gli studenti di una mail per illustrare l'iniziativa.

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

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

La struttura del questionario online utilizzato nella rilevazione dell'a.a. 2019/2020, è rimasta invariata rispetto al precedente anno accademico mantenendo la suddivisione in quattro sezioni: insegnamento, docente, interesse, organizzazione. Le risposte sono raccolte con una scala di giudizio da 1 (risposta NO) a 4 (risposta SI), riconducibile a quella proposta dall'ANVUR. I questionari si chiudono poi con la richiesta allo studente di suggerimenti che ritiene più utili ai fini di aumentare la qualità dell'attività didattica e delle modalità di erogazione della stessa.

I risultati dei questionari vengono aggiornati in tempo reale; infatti, per ciascuna unità didattica il sistema Pentaho garantisce l'accessibilità ai dati in ogni momento al rispettivo docente titolare. I dati sono disponibili anche agli organi di governo, di controllo e di assicurazione della Qualità con diversi 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 inerenti 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 un consolidamento dello svolgimento della “*Settimana dello Studente*” considerata un’iniziativa abituale e sistematica per sensibilizzare gli studenti rendendoli consapevoli dell’importanza della loro opinione e motivandoli a essere parte attiva nel processo di assicurazione della qualità.

Come indicato nelle linee guida [https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/05-11-2018/linee\\_guida\\_settimana\\_studenti.pdf](https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/05-11-2018/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 punti di forza e di criticità e migliorare i punti critici che emergono dai questionari studenti;
- 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 e in itinere per consentire una maggiore raccolta di 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 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.

Per il secondo semestre, nonostante l’emergenza epidemiologica da COVID-19 e le conseguenti misure restrittive, il PQA ha invitato comunque i Dipartimenti ad organizzare la Settimana dello Studente proseguendo con la rilevazione delle opinioni degli studenti utilizzando il questionario normalmente in uso con l’accortezza di escludere dalle successive analisi, non essendo possibile in fase di somministrazione, gli item dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori, etc) o delle loro fruibilità in presenza.



Le difficoltà tecniche nel modificare la struttura del questionario, non solo non hanno consentito di eliminare alcune domande relative alla logistica ma neppure di inserire, come nelle intenzioni del PQA, dei quesiti per rilevare la percezione degli studenti in merito allo svolgimento della didattica a distanza. Pertanto, è stato solo possibile, nella comunicazione a loro inviata, chiedere agli studenti di non tener conto degli item dedicati alle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche etc.) o alla loro fruibilità in presenza che, nel caso del questionario somministrato dal nostro Ateneo, corrispondono alla sedicesima e alla diciassettesima domanda. Inoltre, gli studenti frequentanti sono stati invitati ad utilizzare lo spazio riservato per i suggerimenti al fine di inserire commenti relativi alla domanda: "Le attività didattiche on line (video-lezioni, filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?". A tal riguardo però gli esiti non sono stati significativi, pertanto il PQA ha ritenuto di proporre uno strumento alternativo, somministrando un questionario specifico, per raccogliere le opinioni in merito alla didattica a distanza, i cui esiti sono in fase di elaborazione.

La particolare condizione in cui si è svolta la didattica nel secondo semestre ha avuto effetti sulla rilevazione seppur mitigati dall'immediata erogazione della didattica mediante piattaforma dei servizi e-learning di Ateneo e dell'organizzazione della Settimana dello Studente. Pertanto, rispetto all'a.a. 2018/19 si registra una riduzione di circa 6.000 risposte con un calo riconducibile sostanzialmente al secondo semestre come risulta dalla tabella seguente:

Dipartimento	Anno Accademico	Primo Semestre	Secondo Semestre
Dipartimento di Economia	2018/2019	2174	2264
	2019/2020	2411	996
Dipartimento di Giurisprudenza	2018/2019	2137	915
	2019/2020	1900	643
Dipartimento di Medicina Clinica e Sperimentale	2018/2019	3814	3768
	2019/2020	3853	1997
Dipartimento di Scienze Agrarie, Alimenti, Risorse Naturali e Ingegneria	2018/2019	2807	1666
	2019/2020	2671	933
Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche	2018/2019	8223	6768
	2019/2020	7487	3370
Dipartimento di Studi Umanistici, Lettere, Beni Culturali, Scienze della Formazione	2018/2019	3583	2243
	2019/2020	3807	2664

### 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.

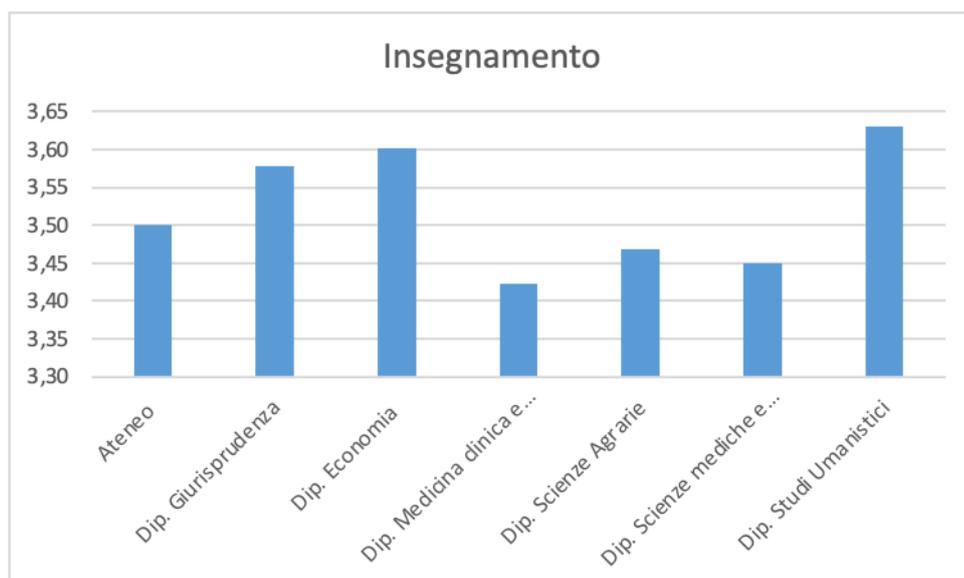
Il punto focale, con la restituzione dei dati del precedente anno accademico e con l'illustrazione delle criticità emerse dall'analisi di questi ultimi e delle relative strategie risolutive, rappresenta il momento focale delle attività. In particolare, i componenti del GAQ e della CPDS, che incontrano in aula gli studenti dovranno restituire, almeno in forma aggregata a livello di CdS, i risultati dei Questionari di valutazione della didattica relativi al precedente anno accademico ed evidenziare le criticità emerse e recepite, sulla base di questi ultimi, dai vari organi di Dipartimento (GAQ, CPDS e Dipartimento) illustrando le strategie risolutive messe in atto.

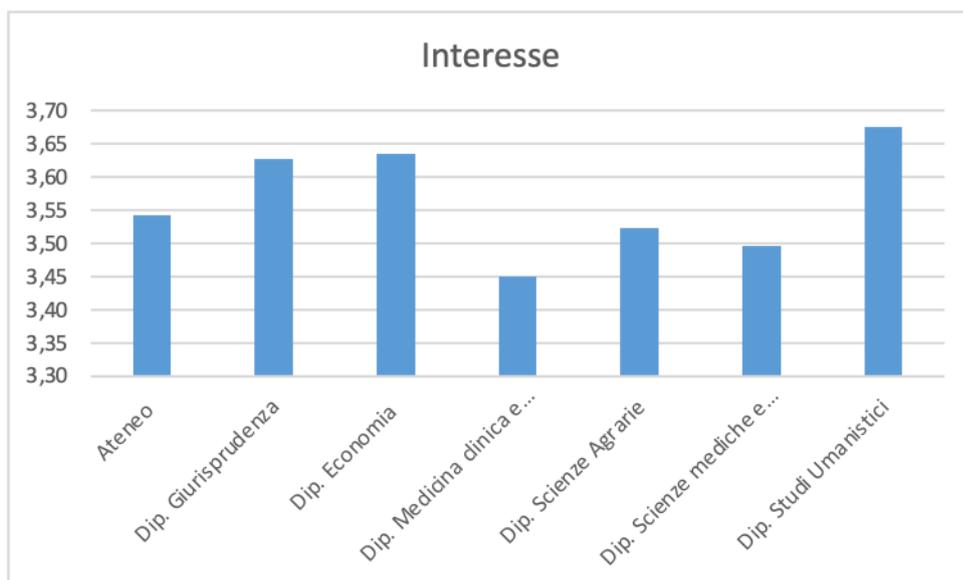
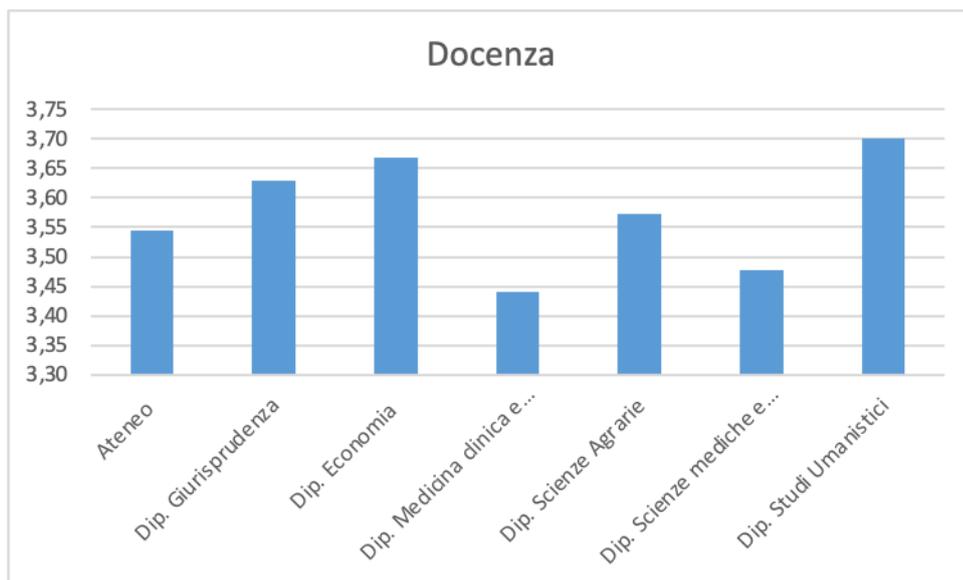
#### d) OSSERVAZIONE SUI DATI

In premessa, è doveroso ricordare che, nell'A.A. 2019/20, a causa della pandemia da COVID-19, tutte le attività didattiche del secondo semestre sono state svolte rigorosamente a distanza ma, nella presente indagine, si è optato per non differenziare l'analisi tra insegnamenti del primo e del secondo semestre.

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 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.







## 2. RILEVAZIONE OPINIONI STUDENTI SUI SERVIZI

Anche per l'a.a. 2019/20, nonostante il periodo emergenziale, è stata condotta la rilevazione sulla qualità percepita dagli studenti in merito ai servizi offerti e alle strutture, in particolare ai servizi forniti da: Segreteria studenti, Segreteria didattica, Tutors informativi, Biblioteca, Laboratori informatici, Laboratori didattici e ricerca, Servizi informatici e logistica.

Tale iniziativa, inserita nel processo di autovalutazione del nostro Ateneo, risponde ai requisiti per l'accreditamento periodico R1.C.2 e R3.C.2 volti a garantire la messa a disposizione di adeguate strutture di sostegno alla didattica, quali biblioteche, sale studio, ausili didattici, infrastrutture IT ecc., e la fruibilità, da parte di tutti gli studenti, dei servizi a esse collegate.

La somministrazione on-line del questionario, proposto dalla procedura allo studente al momento dell'accesso con le proprie credenziali sulla pagina ESSE3, è avvenuta dall' 1 al 31 luglio 2020. La riduzione della finestra temporale (normalmente dall' 1 giugno al 31 luglio) ha influito sul numero delle risposte ottenute seppur il dato raccolto appare comunque molto significativo. Nella tabella seguente sono riportati, a livello di Ateneo e per ciascuna sezione, il numero di risposte registrate negli ultimi tre anni accademici; per le sezioni comprendenti più domande, si riporta il numero di risposte corrispondente alla domanda della sezione che ha riportato il numero più basso di risposte.

SEZIONE	a.a. 2019/20 N. risposte	a.a. 2018/19 N. risposte	a.a. 2017/18 N. risposte
Segreteria Studenti	4.262	5.341	6.676
Segreteria Didattica	3.258	3.841	4.650
Tutorato informativo	763	1.090	1.333
Biblioteca	2.058	2.883	3.498
Laboratori informatici	784	1.202	1.658



Laboratori didattici e di ricerca	812	1.079	1.288
Servizi informatici	4.191	5.229	6.497
Logistica	4.166	5.215	6497

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 ordinale che va dal "Decisamente NO" al "Decisamente SI", con le categorie di risposta intermedie rappresentate dal "Più No che Sì" e dal "Più Sì che No".

Il Rapporto statistico sul questionario dei servizi - a.a. 2019/20, predisposto dall'Area elaborazione dati, è stato trasmesso ai Direttori di Dipartimento con la richiesta di analizzarlo e discuterlo in Consiglio di Dipartimento, anche con il coinvolgimento del personale amministrativo afferente ai servizi valutati, e facendo pervenire una breve sintesi delle osservazioni raccolte, analizzando anche eventuali variazioni rispetto al precedente anno.

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 un approfondimento.

Dai dati emerge un apprezzamento particolarmente positivo per quanto i servizi forniti dai tutor informativi, Biblioteca, Laboratori informatici, Laboratori didattici e ricerca, Servizi informatici, mentre si rilevano delle criticità legate agli orari di apertura al pubblico della Segreteria Studenti e all'adeguatezza dei posti nelle aule studio. Per quanto attiene alla logistica, si registra un miglioramento per quanto riguarda la pulizia dei locali dei Dipartimenti. Nella tabella allegata (allegato 3) si riportano i dati e il confronto delle valutazioni medie, evidenziando gli incrementi e i decrementi.

### **3. CONCLUSIONI E PROGRAMMAZIONE FUTURA**

Si ricorda che il PQA ha rivisto la decisione di consentire la compilazione dei questionari esclusivamente da parte degli studenti in corso per i soli insegnamenti relativi al corrispondente anno di corso, concordando la possibilità, anche dal punto di vista della procedura informatica, di coinvolgere tutti gli studenti frequentanti. L'impegno tecnico da parte del CINECA non ha reso possibile apportare nell'immediato tale modifica e quindi, anche per l'anno accademico 2019/20 il questionario è stato compilato solo per gli insegnamenti presenti nel libretto dello studente per il corrispondente anno di iscrizione.

Permangono inoltre ulteriori limiti su cui il PQA continua ad analizzare e dibattere:

- problema della scelta del questionario (frequentante – non frequentante) attualmente lasciata all'autodichiarazione dello studente. La posizione attualmente prevalente è quella di porre fiducia nello studente lavorando più sulla sensibilizzazione e sulla costruzione della consapevolezza del ruolo svolto che su soluzioni complesse non consone ad una rilevazione finalizzata a raccogliere delle opinioni;
- limiti di utilizzo del sistema Pentaho che ha presentato, dal mese di settembre fino a dicembre 2020, delle difficoltà di fruizione dei dati sia a singoli docenti che alle varie figure istituzionali deputate alla visualizzazione dei dati aggregati.



Con il perdurare dell'emergenza sanitaria, il PQA ha strutturato un questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti e delle studentesse sulla didattica a distanza somministrato per l'a.a. 2020/21, i cui esiti saranno oggetto della valutazione del prossimo anno.

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