



**UNIVERSITÀ  
DI FOGGIA**



**Presidio della Qualità di Ateneo**

**RILEVAZIONE OPINIONI STUDENTI a.a.2018/19**  
**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

*presidiodelqualita@unifg.it*  
*www.unifg.it*



## 1. MODALITÀ DI RILEVAZIONE E SISTEMA DI REPORTING

La rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato negli anni accademici precedenti, in modalità online. I questionari, da compilare per ogni insegnamento preferibilmente dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, dagli studenti con frequenza superiore al 50% (questionario “frequentante”) o inferiore al 50% (questionario “non frequentante”), sono stati implementati all’interno dell’applicativo Esse3.

Stessa modalità anche per le condizioni necessarie per la compilazione del questionario: ciascuno studente, purché non sia fuori corso, è chiamato a valutare solo gli insegnamenti previsti dal Corso di Studio in coerenza con l’anno d’iscrizione e il semestre in corso; quindi, non sono proposti questionari relativi ad insegnamenti di anni precedenti a quello di iscrizione, anche se lo studente non ne ha ancora sostenuto l’esame, così come gli insegnamenti erogati in altro semestre.

L’a.a. 2018/19 rappresenta solamente il secondo anno in cui la somministrazione è stata effettuata, sia per il primo che per il secondo semestre, tramite Esse3; pertanto, sono stati resi necessari ulteriori interventi con l’ausilio dell’Area elaborazione dati.

La rilevazione è stata avviata in data 5 novembre 2018 per gli insegnamenti erogati nel primo semestre e il 1° aprile 2019 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 5 novembre 2018 al 28 febbraio 2019
- secondo semestre: dal 15 aprile al 31 luglio 2019, con anticipo al 1° aprile, accogliendo la richiesta pervenuta da alcuni Dipartimenti.

La struttura del questionario online utilizzato nella rilevazione dell’a.a. 2018/2019, 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 migliorare la qualità dell’attività didattica e delle modalità di erogazione della stessa.

Le opinioni degli studenti, emerse dall’indagine online sono rese disponibili su piattaforma Pentaho accessibile tramite password e con diversi profili, corrispondenti a diversi livelli di visualizzazione:

- 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.

In merito alla relativa reportistica disponibile su piattaforma Pentaho, il Presidio della Qualità, nella sua attività di monitoraggio del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, ha raccolto una



serie di segnalazioni, provenienti dai Referenti dei Corsi di Studio, dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti e dal Rettore.

Al fine di migliorare la visualizzazione e l'utilizzo dei risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti, ha chiesto alla direzione generale i seguenti interventi:

1) garantire la visualizzazione per tutte le diverse tipologie di report e per tutti i diversi livelli di aggregazione (Rettore, Nucleo di Valutazione, Presidio della Qualità, Direttore di Dipartimento, Presidente di Commissione Paritetica, Presidente CdS, Docenti) dei dati sintetici per ogni sezione, ossia:

- totale sezione: *Insegnamento*,
- totale sezione: *Docenza*,
- totale sezione: *Interesse*,
- totale sezione: *Organizzazione*.

2) Fornire a Rettore, Nucleo di Valutazione e Presidio della Qualità la sintesi della valutazione media complessiva e la valutazione media riferita alle domande attinenti alla didattica, contrassegnate con i numeri da 2 a 13 nel questionario destinato agli studenti, in corrispondenza di ciascun docente.

3) Per quanto riguarda i Corsi di Studi attivi in più sedi, prevedere distinti report per ciascuna sede del Corso di Studio, da affiancare a quello complessivo riguardante il Corso di Studio.

Inoltre, per facilitare la visualizzazione e la consultazione dei report il PQA ha commissionato all'Area elaborazione dati la realizzazione di una guida per l'acquisizione automatica dei questionari della didattica da trasmettere a ciascun docente anche per consentire loro di stimare la congruenza tra il numero di valutazioni e la numerosità tipica di frequenza alle lezioni prevedendo, se necessario, un ulteriore momento di rilevazione delle valutazioni in aula.

## **2. DIFFUSIONE DEI RISULTATI ALL'INTERNO DELL'ATENEO**

A partire dal 2013 il Presidio della Qualità ha promosso l'iniziativa denominata "*Settimana dello Studente*", con l'intento di dare ulteriore rilievo alla rilevazione delle opinioni degli studenti perseguendo l'obiettivo di rendere gli studenti consapevoli dell'importanza che viene attribuita al loro parere, motivandoli a essere parte attiva nel processo di assicurazione della qualità e fornendo loro la garanzia dell'effettiva presa in carico delle loro segnalazioni.

La Settimana dello Studente, organizzata autonomamente da ogni Dipartimento per ciascun semestre secondo le linee guida fornite dal PQA, viene programmata in maniera tale da:

- dedicare un momento, durante l'erogazione 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, rielaborazione del programma di insegnamento, etc.) derivanti dall'analisi dei risultati dei questionari.

Confidando nella validità di tale iniziativa, il Presidio della Qualità, sulla base dei feedback ricevuti dai vari Dipartimenti, ha adottato delle linee guida

(<https://www.unifg.it/sites/default/files/allegatiparagrafo/05-11->



[2018/linee\\_guida\\_settimana\\_studenti.pdf](#)) per rendere omogenee le modalità di svolgimento dell'iniziativa e soprattutto per migliorare l'efficacia della settimana dello studente.

Infatti, l'attività di continuo monitoraggio e l'analisi della sezione "Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi" (ex L. n. 370/1999, art.1 c.2 e c.3) della Relazione annuale AVA 2018 del Nucleo di Valutazione di Ateneo, ha indotto il Presidio della Qualità (riunione del 3 maggio 2018) a nominare uno specifico gruppo di lavoro che approfondisse l'analisi delle criticità riscontrate sia a livello tecnico che organizzativo.

Dal punto di vista tecnico è stato affrontato il problema di una non corretta assegnazione del piano di studio agli studenti dei Corsi di Studio in Giurisprudenza e Medicina, con la conseguente impossibilità per gli studenti iscritti agli ultimi anni di poter compilare il questionario.

Grazie all'intervento anche della Direzione generale, sono state coinvolte le Segreterie didattiche su tre ordini di problemi:

1. non corretto inserimento della "logistica" e quindi mancanza di alcuni dati in UGOV didattica;
2. difficoltà nella visualizzazione dell'associazione insegnamenti-docenti a contratto, conseguenze evidenti soprattutto sui risultati dei corsi di studio di area medica;
3. variazione in corso di anno del docente titolare dell'insegnamento.

La sinergia tra l'Area Elaborazione dati, l'Area didattica e alta formazione e l'Area didattica dei Dipartimenti ha consentito di superare le suddette criticità con il risultato di ampliare il numero degli insegnamenti valutabili.

A questo deve aggiungersi la procedura messa a punto dal PQA al fine di migliorare il monitoraggio del processo e il flusso informativo verso gli Organi di Governo e il Nucleo di Valutazione. In base a tale procedura è stato trasmesso a ciascun Dipartimento un report con l'indicazione, per ciascun insegnamento valutato, del numero dei questionari compilati dagli studenti frequentanti e non, al fine di:

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

Lo svolgimento della "Settimana dello Studente" sulla base delle nuove linee guida elaborate dal Presidio della Qualità ha consentito di perfezionare e migliorare l'efficacia dell'iniziativa e, di conseguenza, l'intero processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica. Nella sua nuova strutturazione, il processo ha presentato i seguenti punti di forza:

- attività strutturata e programmata che ha visto il coinvolgimento di più attori (studenti componendi del GAQ e della CPDS, docenti componenti del GAQ e della CPDS, personale amministrativo del Servizio didattica);
- la presenza dei rappresentanti degli studenti, che hanno garantito la certezza dell'anonimato, è stata utile per fugare la radicata riserva legata alla riservatezza dell'opinione espressa;
- coinvolgimento capillare anche delle sedi decentrate;
- tale iniziativa ha rappresentato un'ulteriore occasione di ascolto degli studenti in linea con quanto previsto dal decreto legislativo n. 19 del 27 gennaio 2012, che definisce le modalità per la stesura della relazione annuale. Infatti, il decreto legislativo entra nel merito della compilazione della relazione stabilendo che "l'elaborazione delle proposte avviene previo monitoraggio degli



indicatori di competenza di cui all'articolo 12, comma 4, e anche sulla base di questionari o interviste agli studenti, preceduti da un'ampia attività divulgativa delle politiche qualitative dell'ateneo, in modo da rendere gli studenti informati e consapevoli del sistema di qualità adottato dall'ateneo”.

### **3. 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 dello Studente”,
- la pubblicazione dei dati in forma aggregata per CdS, sui siti web di Dipartimento e sulla pagina web del PQA.

Il punto focale è rappresentato dalla restituzione dei dati del precedente anno accademico e dall'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.

### **4. CONCLUSIONI E PROGRAMMAZIONE FUTURA**

Da alcune considerazioni rivenienti dal resoconto delle attività svolte durante la Settimana dello Studente che i diversi dipartimenti hanno fornito attraverso l'allegato A delle Linee guida per lo svolgimento della Settimana dello Studente e dai feedback di alcuni docenti, il PQA ha affrontato, nel corso della riunione del 6 giugno 2019, i seguenti temi:

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

Per quanto concerne il primo aspetto, il Presidio della Qualità ha confermato la scelta volontaria della compilazione del questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica nel convincimento che questo possa garantire una maggiore attendibilità dei risultati.

Per la definizione delle finestre temporali, il Presidio della Qualità, nel ritenere essenziale una scelta oculata del periodo consentito agli studenti per la compilazione dei questionari, ribadisce la necessità di un'ampia flessibilità nella scelta del periodo di svolgimento della Settimana dello Studente.

In merito all'ultimo punto, il Presidio della Qualità è concorde nel rivedere la decisione di consentire la compilazione dei questionari esclusivamente da parte degli studenti in corso per i soli



insegnamenti relativi al corrispondente anno di corso, valutando la possibilità, anche dal punto di vista della procedura informatica, di coinvolgere tutti gli studenti frequentanti.

In ogni caso il PQA ha partecipato alla consultazione avviata da ANVUR in merito alla proposta delle nuove Linee Guida presentate il 3 luglio 2019. Resta quindi in attesa dell'approvazione definitiva per aggiornare eventualmente le procedure in uso.

ALLEGATO: Estratti dei verbali delle riunioni del Presidio della Qualità