



Università Telematica  
**GIUSTINO FORTUNATO**

***Università degli studi “Giustino Fortunato” – Telematica***

***NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO***

***Rilevazione Nuclei 2018***

***Opinioni studenti A.A. 2016/2017***

**27/04/2018**



## Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)

- **Parte 3: Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi**

### 1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

Il Nucleo considera che la rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti e dei laureandi è essenziale per potenziare il sistema di Autovalutazione nonché di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo, e costituisce quindi uno strumento utile e necessario per il miglioramento della qualità della didattica.

In particolare, la rilevazione persegue i seguenti obiettivi:

- conoscere le opinioni degli studenti frequentanti e dei laureandi sulla docenza, sugli e-tutor, sull'organizzazione, sui servizi e sulle strutture tecniche messe a disposizione degli studenti dall'Università, al fine di individuare i fattori che facilitano o ostacolano l'apprendimento, sia in termini di svolgimento dell'attività didattica sia con riguardo alle caratteristiche tecniche con le quali la stessa è erogata;
- completare l'attività di monitoraggio della qualità della didattica dei corsi di studio e dei servizi di supporto alla didattica, al fine di identificarne i punti di forza e le aree da migliorare;
- fornire, agli organi di governo dell'Università, una fotografia quanto più possibile dettagliata e nitida della percezione che gli studenti hanno della qualità della didattica loro impartita;
- promuovere, attraverso l'uso degli esiti della rilevazione, l'attività di riesame dei Corsi di Studio e il miglioramento degli eventuali punti critici;
- raccogliere informazioni ed elementi utili per il processo di miglioramento continuo della qualità della didattica sia per singoli i docenti che per gli Organi di Gestione dei CdS.

### 2. Modalità di rilevazione

- *organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni (rilevazione online, rilevazione attraverso questionari cartacei, tempi della rilevazione, ecc.);*
- *strumento/i di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.), da allegare alla Relazione.*

La rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti viene effettuata con la somministrazione, a fine semestre, di un questionario on line (Allegato alla presente Relazione) che si avvale della metodologia CASI (Computer Assisted Self Interviewing) realizzata via web. Il questionario si compone dei quesiti previsti dal questionario ANVUR (Allegato VI bis linee guida ANVUR/Scheda n. 1Bis - Doc. 27/01/2013).

Vengono utilizzate le stesse risorse tecnologiche disponibili per le attività istituzionali dell'Ateneo (Piattaforma Unifortunato). Per preservare l'anonimato degli studenti risulta "tracciato" soltanto l'accesso al questionario, ma non le risposte fornite. La compilazione del questionario non è obbligatoria, ma viene sollecitata attraverso un banner contenente la spiegazione della rilevanza delle operazioni ai fini del continuo miglioramento della didattica in apertura di tutte le attività didattiche o servizi didattici ai quali gli studenti accedono sulla piattaforma e-learning.

I questionari sono stati strutturati in modo che le risposte dello studente possano indicare i seguenti livelli di soddisfazione: "decisamente no", "più no che si", "decisamente si", "più si che no" e, infine, "non rispondo".

L'elaborazione delle informazioni è effettuata a cura dell'Ufficio Tecnico dell'Ateneo. Essi sono riassunti in schede contenenti le percentuali di soddisfazione e trasmesse dal PQA ai CdS che provvedono ad analizzare i dati. Il PQA, successivamente, provvede ad un'analisi complessiva dei risultati. Si precisa che le mancate risposte sono da considerarsi come una delle possibili modalità di risposta e sono tracciate insieme ai



giudizi positivi e ai giudizi negativi. Per giudizi positivi si intendono le risposte alle modalità "più sì che no" e "decisamente sì", mentre per giudizi negativi le risposte "decisamente no" e "più no che sì".

Si precisa, inoltre, che le valutazioni non tengono conto delle coorti di iscrizione degli studenti, in considerazione del numero ancora limitato di studenti che seguono i percorsi formativi da immatricolati puri.

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

- *Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti; o rapporto questionari compilati/questionari attesi; o livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti / dei laureandi; o analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni.*

Sono stati compilati ed elaborati:

#### **Confronto questionari compilati 2015/2016 e 2016/2017**

2015/2016	2016/2017
CdS LMG/01 n. <b>910</b> questionari	CdS LMG/01 n. <b>1280</b> questionari
CdS L-14 n. <b>872</b> questionari	CdS L-14 n. <b>1522</b> questionari
CdS LM-77 n. <b>201</b> questionari	CdS LM-77 n. <b>246</b> questionari
CdS L-28 n. <b>73</b> questionari	CdS L-28 n. <b>116</b> questionari

Il numero di questionari raccolti è nettamente aumentato in corrispondenza della misura adottata, a seguito di segnalazione del NdV, di rendere il questionario obbligatorio per lo studente che intende prenotarsi alla prova d'esame.

Si evidenzia che viene considerata come critica la soglia del 25% di risposte negative (delibera PQA del 26 aprile 2017).

Dall'esame dei risultati complessivi, si rileva, ingenerale, un buon livello di soddisfazione (somma delle risposte "più sì che no" e "decisamente sì") per tutte le domande del questionario. Dalle indicazioni fornite nel quadro del questionario riservato ai suggerimenti, inserito nel 2016/2017, si evidenzia la presenza di alcune potenziali criticità inerenti all'inserimento di prove intermedie, all'alleggerimento del carico didattico complessivo e al miglioramento della qualità del materiale didattico.

Nel seguito si riportano le sintesi delle risposte per i diversi CdS e la segnalazione delle specifiche criticità emerse per i singoli insegnamenti

#### **CdS–Operatore giuridico d'impresa – classe L-14**

Si osserva un buon livello di soddisfazione (somma delle risposte "più sì che no" e "decisamente sì") per la maggior parte dei quesiti del questionario. Tutte le domande del questionario presentano almeno l'89% e raggiungono il 97,9% delle risposte concentrate tra il "decisamente sì" e il "più sì che no".

Dalla gamma di suggerimenti presenti nei questionari adottati a partire dall'a.a. 2016/2017, sono emerse percentuali maggiormente rilevanti in merito all'**inserimento di prove intermedie** (15,2%), all'**alleggerimento del carico didattico complessivo** (16,7%) e al **miglioramento della qualità del materiale didattico** (9,6%).



### **CdS–Giurisprudenza – classe LMG/01**

Si osserva un buon livello di soddisfazione (somma delle risposte “più sì che no” e “decisamente sì”) per la maggior parte dei quesiti del questionario. Rispetto alle singole sezioni del questionario, i dati relativi alle risposte positive (Decisamente sì e Più sì che no) si attestano tutti attorno ad una percentuale che supera il 90%. Tra i suggerimenti forniti, valori discretamente elevati si registrano con riferimento alla percezione di un **elevato carico didattico complessivo** (26,2%), all'**inserimento di prove intermedie** (27,8%), al **miglioramento della qualità del materiale didattico**.

### **CdS– Economia aziendale – classe LM-77**

Si osserva un buon livello di soddisfazione (somma delle risposte “più sì che no” e “decisamente sì”) per la maggior parte dei quesiti del questionario. Tutte le domande del questionario presentano almeno l'87% e raggiungono un gradimento del 98,8% delle risposte concentrate tra il “decisamente sì” e il “più sì che no”. Tra i suggerimenti forniti sono emerse percentuali significative in merito all'**inserimento di prove intermedie** (30,8%), all'**alleggerimento del carico didattico complessivo**(27,9%) e al **miglioramento della qualità del materiale didattico** (14,0%).

### **CdS – L28**

Si osserva un livello molto buono di soddisfazione (somma delle risposte “più sì che no” e “decisamente sì”) per la maggior parte dei quesiti del questionario. Le risposte positive sono comprese tra l'88,8% e il 99,1%. Le percentuali maggiori di suggerimenti da parte degli studenti rispondenti sono concentrate anche per questo Cds sulla **richiesta dell'inserimento di prove intermedie d'esame** (24,2%), l'**alleggerimento didattico del carico complessivo** (22,7%), **migliorare la qualità del materiale didattico** (15,2%).

In sintesi, in tutti i Cds attivi non ci sono insegnamenti che ricevono una valutazione sotto la soglia indicata come critica dal PQA (25% di risposte comprese tra “decisamente no” e “più no che sì”). Sussistono solo due insegnamenti nel Cds Classe L-28 in cui valori percentuali di gradimento degli studenti scendono sotto soglia anche se il numero dei rispondenti è particolarmente limitato.

In tutti i Cds i suggerimenti forniti con maggiore frequenza sono i seguenti:

- inserire prove intermedie d'esame
- alleggerire il carico didattico complessivo
- migliorare la qualità del materiale didattico.

Considerati i suggerimenti, si segnala ai Cds di verificare la possibilità di implementare prove intermedie di verifica dell'apprendimento su tutti gli insegnamenti curriculari, che rappresentano per gli studenti un metodo diretto di autovalutazione del loro grado di preparazione.

Con riferimento all'alleggerimento didattico del carico complessivo e al miglioramento della qualità del materiale didattico, il NdV suggerisce di effettuare una verifica del carico didattico complessivo ed in particolare del primo anno di corso e attuare una distribuzione più uniforme negli anni di corso degli insegnamenti con un numero elevato di CFU. Appare opportuno, altresì, effettuare una verifica del coordinamento dei programmi e della eventuale sovrapposizione e/o ripetizione di contenuti.



### Opinione dei laureandi

L'opinione dei laureandi è rilevata attraverso un questionario comprendente 28 quesiti (Allegato N. 2). Essa ricalca la metodologia utilizzata per la rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti (sopra riportata nelle sezioni *obiettivi e modalità della rilevazione*). Gli studenti sono tenuti a compilare il questionario all'atto della presentazione della domanda di laurea.

LMG-01-Totale Questionari elaborati n. 76

OPE L-14 - Totale Questionari elaborati n. 63

LM-77 - Totale Questionari elaborati n. 18

*L-28 –Il numero di questionari compilati è molto ridotto e pertanto non sono state effettuate elaborazioni*

Si osserva che l'opinione degli studenti laureandi si assesta su valori percentuali molto positivi. Si segnala che sulla domanda "E' complessivamente soddisfatto/a del corso di studi?" in media il 92% (Ope 86% - Im/77 100% - 89% LMG) ha risposto in modo positivo (somma di "decisamente sì" ed il "più sì" che no"). Tale dato è confermato anche alla domanda "Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente all'Università?" (Ope 93,65% - Im/77 100% - 100% LMG) che vede la media del 98% dei rispondenti fornire la risposta "Sì, allo stesso corso in questo Ateneo".

## **4. Utilizzazione dei risultati**

I risultati delle opinioni degli studenti sono trasmessi dall'Ufficio Tecnico al PQA che provvede a fornirne copia agli organi accademici, al Nucleo di Valutazione e agli organi di AQ dei CdS e alla CPDS con i dati sia dettagliati a livello di singolo insegnamento, sia aggregati a livello di Facoltà. Ai docenti titolari di ciascun insegnamento viene fornita la scheda relativa al proprio insegnamento e i dati aggregati a livello di Cds e di Facoltà, per dare loro modo di confrontare il livello delle *valutazioni* personali conseguite rispetto a quello complessivo della Facoltà.

I CdS sviluppano all'interno del Consiglio di Corso di Studio riflessioni sui risultati dei questionari. Tuttavia, si evidenzia che, nonostante le indicazioni ed il supporto fornito dal PQA, le metodiche utilizzate e il livello di approfondimento risulta ancora disomogeneo tra i diversi CdS. In particolare, nei CdS ad esclusione del CdS LMG/01, non viene sviluppata in modo sistematico una analisi degli andamenti nel tempo dei risultati delle valutazioni che consentirebbe di verificare la eventuale presenza di criticità ricorrenti e di valutare la efficacia delle azioni correttive messe in atto.

Sulla base delle informazioni fornite dal PQA, risulta che gli esiti della valutazione sulla qualità della didattica sono considerati dagli organi di Ateneo al fine di valutare la conferma degli incarichi a docenti e tutor in fase di predisposizione della successiva offerta formativa (Verbali Senato Accademico, Consiglio di Facoltà e Consiglio di Amministrazione – 6 giugno 2017).

Gli studenti sono informati in merito agli esiti della rilevazione attraverso la pubblicazione sul sito dell'Università della relazione del PQA, contenente i report di sintesi dei risultati disaggregati per Cds e aggregati per Facoltà, relativi all'a.a. in esame. Inoltre, secondo le informazioni fornite dal PQA, l'illustrazione agli studenti dei risultati e delle azioni conseguenti viene effettuata in incontri organizzati ad hoc dal PQA dove il dettaglio è fornito per singolo insegnamento/docente. In particolare, per la rilevazione 2015/2016, il 5 maggio 2017 si è svolto un incontro con gli studenti di tutti i Cds e l'8/9/19 maggio 2017 su



sono svolti incontri con i rappresentanti studenti negli OOAA, CCds, GAQ dei CdS. Inoltre, è stata già fissata la data di un primo incontro per la presentazione agli studenti di tutti i CdS dei risultati della rilevazione delle opinioni a.a. 2016/2017 che si terrà il 4/05/2018.

## **5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati.**

Il NdV rileva che, rispetto alle raccomandazioni formulate nella Relazione dello scorso anno, l'Ateneo ha messo in atto numerose azioni correttive di seguito riassunte.

<b>Osservazioni e punti di debolezza individuati dal NdV nella Relazione 2017</b>	<i>Azione realizzata dall'Ateneo/Osservazioni 2018</i>
Il NdV non ha potuto disporre del dato relativo ai questionari attesi	<b>Nessuna/Il dato non risulta ancora disponibile e pertanto si ribadisce la richiesta.</b>
Le modalità di gestione della rilevazione non consentono di separare la valutazione degli studenti frequentanti appartenenti alla specifica coorte e quindi ostacolano la valutazione puntuale dei progetti formativi elaborati dai CdS	Sono stati realizzati alcuni interventi migliorativi sulla procedura, ma la suddivisione per coorti non è effettuata a causa del basso numero di immatricolati puri / <b>La richiesta è parzialmente soddisfatta. Si suggerisce di sviluppare ulteriormente il sistema per mantenere traccia dei dati per coorte di studenti.</b>
Non risulta ancora sufficientemente definito il processo di condivisione degli esiti dei questionari tra docenti e tutor didattici.	Il PQA ha definito la modalità di condivisione degli esiti dei questionari i responsabili dei CdS provvedono all'invio dei risultati dei questionari a tutti i docenti. I risultati vengono analizzati dal Gruppo AQ e discussi in CCds, pubblicati sul sito web (medie percentuali distinte per CdS) e presentati agli studenti. Il PQA trasmette i risultati agli OOAA, alla CPDS e in fase preparatoria del presente documento al NdV./ <b>La richiesta è stata soddisfatta. Nessuna ulteriore indicazione.</b>
Nella elaborazione dei dati non sono riportati i confronti con gli a.a. precedenti e quindi risulta complesso monitorare i trend.	I dati forniti consentono di rilevare i trend./ <b>La richiesta è stata soddisfatta. Il NdV segnala, tuttavia, la necessità che tutti i CdS adottino modalità uniformi di valutazione dei trend rispetto agli anni precedenti su tutte le domande del questionario (ad esempio come quelle sviluppate dal CdS LMG/01)</b>



In sintesi si possono evidenziare i seguenti punti di forza e di debolezza.

#### **Punti di forza**

- I risultati conseguiti mostrano complessivamente un livello di soddisfazione alto
- I risultati delle opinioni degli studenti sono oggetto di approfondimento da parte del PQA e degli altri Organi per la AQ e utilizzati dagli Organi di Gestione dell'Ateneo nella programmazione didattica
- Gli studenti sono resi partecipi degli esiti della valutazione sia sul sito di ateneo, sia nell'ambito di incontri con gli Organi di AQ dei CdS e PQA.

#### **Punti di debolezza**

- Il basso numero di immatricolati puri ha determinato la scelta di non organizzare la rivelazione delle opinioni studenti per coorti
- Nonostante siano disponibili dati disaggregati per insegnamenti e in serie storica, non vengono utilizzate modalità uniformi di analisi per identificare trend e ricorrenze nelle criticità.
- I suggerimenti per quanto riguarda la richiesta delle prove intermedie, la percezione del carico didattico, ed il materiale didattico che, pur non costituendo delle criticità in senso stretto, segnalano la necessità di una riflessione in fase di revisione annuale della didattica interattiva ed erogativa.

## **6. Ulteriori osservazioni**

Si ritiene opportuno segnalare che, in aggiunta ai questionari di valutazione della didattica, l'ateneo utilizza un "Registro reclami" in cui gli studenti possono evidenziare eventuali criticità nei servizi didattici ricevuti. Le segnalazioni sono oggetto di opportuna attenzione da parte degli uffici preposti.

Scheda n. 1 bis - Compilata per ogni insegnamento prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti che hanno seguito più del 50% delle lezioni on line

VALUTAZIONE		1. decisamente no; 2. Più no che si; 3. Più si che no; 4. Decisamente si.			
		1	2	3	4
<b>Insegnamento</b>					
1	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Docenza</b>					
5	Le attività didattiche on line (filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Le attività didattiche diverse dalle lezioni (esercitazioni, laboratori, chat, forum etc...) sono state utili all'apprendimento della materia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Il tutor è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Interesse</b>					
11	E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Suggerimenti

**D** - Alleggerire il carico didattico complessivo; **D** - Aumentare l'attività di supporto didattico; **D** - Fornire più conoscenze di base; **D** - Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti; **D** - Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti; **D** - Migliorare la qualità del materiale didattico; **D** - Fornire in anticipo il materiale didattico; **D** - Inserire prove d'esame intermedie.