Allegato 1
Verbale n. 5 del 30 aprile 2019

POLITECNICO DI BARI

NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO

RELAZIONE

"Modalità e risultati della rilevazione delle Opinioni degli Studenti"

A.A. 2017/2018

Aprile 2019

La presente relazione descrive l'attività di rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti e dei laureandi e ne sintetizza i risultati così come previsto dalla Legge n. 370/1999, all'articolo 1, comma 2 e 3 e dal sistema AVA.

In Nucleo ha analizzato i risultati della rilevazione e valutato l'efficacia delle azioni correttive tenuto conto delle relazioni delle Commissioni Paritetiche, istituite nei quattro Dipartimenti, elaborate nel rispetto delle linee guida fornite dal Presidio della Qualità.

DESCRIZIONE E VALUTAZIONE DELLE MODALITÀ E DEI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI E DEI LAUREANDI

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni.

La rilevazione dell'opinione degli studenti è riconosciuta come una delle fonti informative per individuare i punti di forza e di debolezza utili al miglioramento continuo della qualità dei corsi di studio.

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.*

2.1 Organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni

Studenti frequentanti

La rilevazione dell'opinione degli studenti del Politecnico di Bari nell'A.A. 2017/2018 è stata svolta con modalità on-line, analogamente ai due anni accademici precedenti e con le stesse modalità operative utilizzate dall'A.A. 2015/2016.

Il campione di studenti intercettato è stato rappresentato da tutti gli studenti iscritti a corsi di studio ex DM 270/04 del Politecnico di Bari (quindi anche gli studenti fuori corso), che presentavano nel loro piano di studi la disciplina, relativamente alla quale sono stati invitati ad esprimere la valutazione. Pertanto, alla rilevazione hanno concorso anche gli eventuali studenti:

- fuori corso, che avessero di fatto seguito le lezioni della disciplina nell'a.a. 2017/2018;
- con anno di iscrizione non coerente con l'anno di offerta dell'insegnamento.

Il questionario, che ripercorre il modello ANVUR, è stato somministrato in modo da garantire il completo anonimato nella rilevazione. La somministrazione è avvenuta attraverso l'implementazione della sezione dedicata ai questionari integrata nel sistema informativo per la gestione della didattica ESSE3 in uso presso l'Ateneo. Sono state effettuate le seguenti attività:

a) caricamento in ESSE3 dei contenuti dei questionari per studenti frequentanti e non frequentanti, con aggancio alle discipline curriculari, a cura del *Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca*. Per tutte le domande (ad eccezione della sezione "suggerimenti") è stata inoltre prevista l'obbligatorietà della risposta;
b) attivazione della procedura automatica di somministrazione on-line dopo i 2/3 del periodo di svolgimento delle lezioni o precedente alla prima iscrizione online all'esame da parte dello studente tramite accesso al sito personale di ESSE3 dal momento dell'attivazione del questionario;
c) gli insegnamenti suddivisi in moduli tenuti dallo stesso docente sono stati considerati come un unico insegnamento e quindi sottoposti ad un'unica rilevazione, mentre quelli tenuti da più docenti sono stati sottoposti ad una rilevazione per ogni docente;
d) gli insegnamenti impartiti in partizionamenti didattici (es: cognome degli studenti dalla A alla K, dalla L alla Z) sono stati valutati singolarmente;
e) per gli insegnamenti attivati da due o più Corsi di Studio è stata effettuata un'unica rilevazione;
f) non sono stati oggetto di valutazione i tirocini, gli stages, i seminari e i laboratori che non prevedevano attività di didattica frontale e che non erano di base o caratterizzanti;
g) non sono stati oggetto di valutazione gli insegnamenti con un numero di crediti inferiore a 4.

La somministrazione dei questionari a chiusura dei corsi e prima dell'accesso alle prove d'esame, ha inteso massimizzare le capacità di valutazione (memoria recente) da parte degli studenti, ed è stata volta a ridurre gli elementi di possibile influenza sul giudizio (esame andato male o bene).

L'elaborazione completa dei risultati è stata effettuata del *Settore controllo di gestione e miglioramento continuo della didattica e della ricerca* con l'utilizzo del programma di elaborazione di ESSE3.

Le elaborazioni successive sono state effettuate a cura delle Commissioni Paritetiche Docenti studenti che hanno riportato gli esiti della rilevazione per ciascun corso di studio in una apposita sezione della relazione annuale.

Laureandi

L'Ateneo aderisce dal 2011 al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea che raccoglie e analizza, tramite indagini statistiche, la documentazione ed i giudizi dei laureandi sull'esperienza universitaria.

L'obiettivo principale dell'indagine è quello di fornire agli Organi decisionali dell'Ateneo attendibili e tempestive basi documentarie e di verifica che consentano a migliorare l'efficacia del servizio formativo offerto.

In particolare l'indagine si propone di cogliere, da parte degli studenti che concludono gli studi, le valutazioni dell'esperienza universitaria sull'adeguatezza delle principali infrastrutture didattiche (aule, laboratori, biblioteche, ecc), sulle attività didattiche (carico di studio, materiale didattico, organizzazione esami, modalità di conduzione degli esami, prova finale), sulla qualità del sostegno fornito dall'Ateneo in riferimento allo studio all'estero ed all'eventuale stage/tirocinio e sulle intenzioni e prospettive future. Nell'ambito delle indagini statistiche condotte dal Consorzio AlmaLaurea viene chiesto ai laureandi, in occasione della presentazione della domanda di laurea, di restituire, attraverso la compilazione di un questionario on-line, la valutazione sul loro percorso di studio insieme ad una serie di informazioni curricolari personali.

2.2 Strumento/i di rilevazione

Studenti frequentanti

Come già evidenziato nel paragrafo precedente, non essendo presente in Ateneo un archivio dal quale selezionare tra gli studenti i frequentanti ed i non frequentanti, è stato il singolo studente a dichiarare il proprio stato relativamente alla frequenza.

Il questionario dell'A.A. 2017/2018 è composto da 3 sezioni:

a) **INSEGNAMENTO**

   INS1 *- Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?*

   INS2 *- Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*

   INS3 *- Il materiale didattico (indcato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?*

   INS4 *- Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?*

b) **DOCENZA**

   DOC1 *- Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*

   DOC2 *- Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?*

   DOC3 *– Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?*

   DOC4 *– Le attivita' didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?*

DOC5 *-- L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?*

DOC6 *- Il docente e' reperibile per chiarimenti e spiegazioni?*

c) <u>INTERESSE</u>

INT *- E' interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento?*

E' stata inoltre introdotta un'appendice indirizzata a proporre suggerimenti da parte dello studente, nell'ordine:

- ✓ alleggerire il carico didattico complessivo
- ✓ aumentare l'attività di supporto didattico
- ✓ fornire più conoscenze di base
- ✓ migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
- ✓ migliorare la qualità del materiale didattico
- ✓ fornire in anticipo il materiale didattico
- ✓ inserire prove d'esame intermedie
- ✓ attivare insegnamenti serali

Per ogni domanda contenuta nelle 3 sezioni lo studente poteva scegliere fra quattro risposte:
A = Decisamente no;
B = Più no che sì;
C = Più sì che no;
D = Decisamente sì.

<u>Laureandi</u>

L'Ateneo si avvale della rilevazione Almalaurea.

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni:

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

3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti

Nelle tabelle seguenti sono riportati, per ciascun Dipartimento il grado di copertura dell'indagine calcolato con riferimento al complesso degli insegnamenti rilevabili, ovvero insegnamenti con almeno 4 CFU, sul totale di tutti gli insegnamenti attivati.

Dipartimento DMMM

CDS	DESCRIZIONE	N° Insegnamenti erogati (A)	N° Insegnamenti rilevati (B)	N° questionari	Grado copertura insegnamenti C= B/A
LM13	INGEGNERIA GESTIONALE (D.M. 270/04)	22	22	3092	100%
LM30	INGEGNERIA MECCANICA (D.M. 270/04)	43	39	2338	91,00%
LT03	INGEGNERIA GESTIONALE (D.M.270/04)	18	18	6456	100%
LT31	INGEGNERIA MECCANICA (D.M. 270/04)	18	18	7938	100%
LT40	INGEGNERIA DEI SISTEMI AEROSPAZIALI	21	21	1173	100%
	TOTALE	***122***	***118***	***20997***	***97,00%***

Dipartimento DEI

CDS	DESCRIZIONE	N° Insegnamenti erogati (A)	N° Insegnamenti rilevati (B)	N° questionari	Grado copertura insegnamenti C= B/A
LM04	INGEGNERIA ELETTRONICA (D.M. 270/04)	14	14	338	100%
LM05	INGEGNERIA ELETTRICA (D.M. 270/04)	17	17	604	100%
LM06	INGEGNERIA DELL'AUTOMAZIONE (D.M. 270/04)	11	11	380	100%
LM14	INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI (D.M. 270/04)	14	13	378	92,86%
LM17	INGEGNERIA INFORMATICA (D.M. 270/04)	20	18	817	90,00%
LT04	INGEGNERIA ELETTRONICA E DELLE TELECOMUNICAZIONI (D.M.270/04)	22	22	2478	100%
LT05	INGEGNERIA ELETTRICA (D.M.270/04)	19	18	1444	94,74%
LT17	INGEGNERIA INFORMATICA E DELL'AUTOMAZIONE (D.M.270/04)	23	23	5267	100%
LT60	INGEGNERIA DEI SISTEMI MEDICALI	14	14	2637	100%
	TOTALE	***154***	***150***	***14343***	***97,40%***

Dipartimento DICAR

CDS	DESCRIZIONE	N° Insegnamenti erogati (A)	N° Insegnamenti rilevati (B)	N° questionari	Grado copertura insegnamenti C= B/A
LM51CU	ARCHITETTURA (D.M. 270/04)	34	34	5136	100%
LM53CU	INGEGNERIA EDILE ARCHITETTURA (D.M.270/04)	16	16	948	100%
LT50	DISEGNO INDUSTRIALE (D.M.270/04)	20	20	2821	100%
LM50	INDUSTRIAL DESIGN (D.M.270/04)	4	4	143	100%
	TOTALE	***70***	***70***	***8905***	***100%***

Dipartimento DICATECh

CDS	DESCRIZIONE	N° Insegnamenti erogati (A)	N° Insegnamenti rilevati (B)	N° questionari	Grado copertura insegnamenti C= B/A
LM01	INGEGNERIA CIVILE (D.M. 270/04)	26	26	1600	100%
LM02	INGEGNERIA DEI SISTEMI EDILIZI (D.M.270/04)	11	11	854	100%
LM63	INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO (D.M. 270/04)	23	23	809	100%
LT02	INGEGNERIA EDILE (D.M.270/04)	18	18	1486	100%
LT16	INGEGNERIA CIVILE E AMBIENTALE (D.M. 270/04)	27	27	2560	100%
LT39	INGEGNERIA DELL'AMBIENTE	18	18	278	100%
	TOTALE	***123***	***123***	***7587***	***100%***

3.2 Rapporto questionari compilati/questionari attesi

La metodologia di rilevazione adottata dal Politecnico di Bari già a partire dall'A.A. 2015/2016 (si veda 2.1 Organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni) ha consentito di raggiungere una più ampia fascia di studenti con un incremento dei questionari rilevati pari a circa il doppio nel periodo considerato, passando dai 26.525 dell'anno 2014/2015 ai 51.832 dell'a.a. 2017/2018.

Anno Accademico	n. Questionari rilevati	Δ% A.A. n-1
2014/2015	26.525	-
2015/2016	44.751	68.71%
2016/2017	45.381	+ 1.41%
2017/2018	51.832	+ 14,22%

L'attuale modalità di rilevazione non consente di identificare con esattezza il dato relativo al numero dei questionari attesi, in quanto gli studenti potenziali non sono necessariamente quelli della coorte a cui l'insegnamento si riferisce, potendo rispondere anche studenti fuori corso che sostengono l'esame nell'a.a. 2017/2018.

3.3 Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti

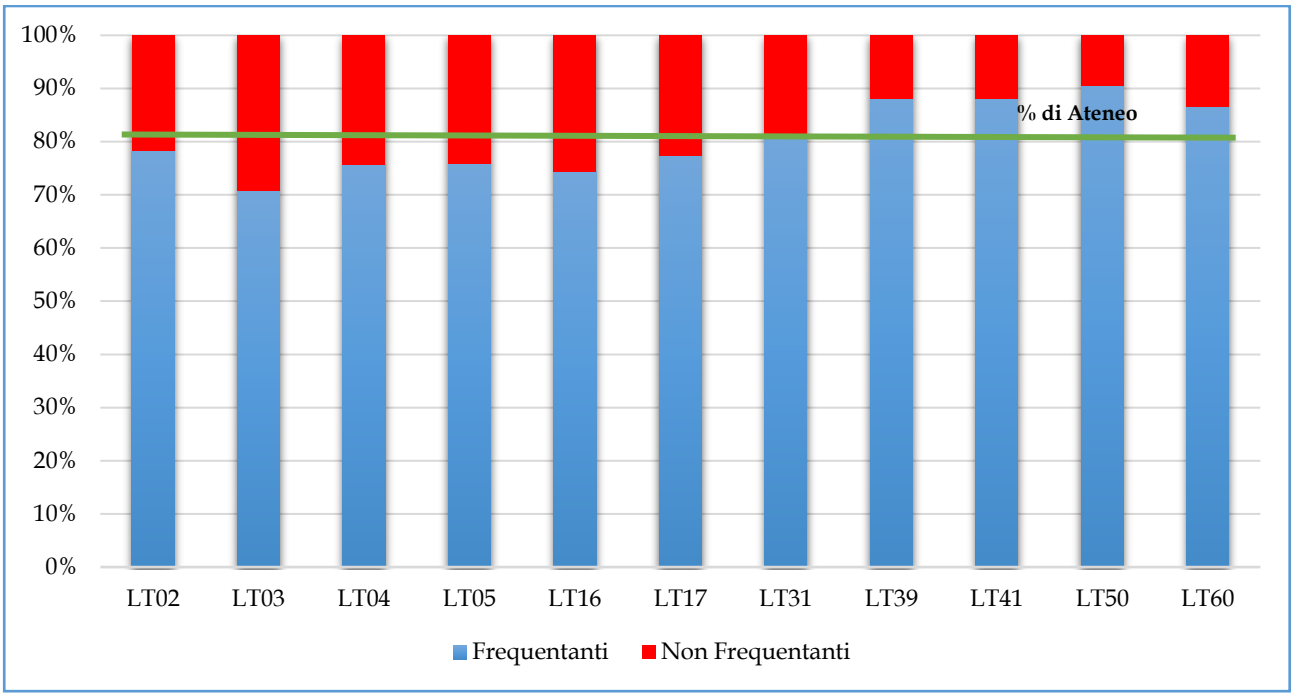
Le elaborazioni condotte dall'Ateneo, non consentono al momento di rilevare il livello di soddisfazione dei soli studenti frequentanti, ma restituiscono la valutazione complessivamente ricevuta dagli studenti frequentanti e non frequentanti. Le domande a cui rispondono i soli studenti che dichiarano di essere frequentanti sono quelle relative alla docenza (da DOC1 a DOC5), che riceve

giudizi mediamente superiori rispetto a quelli ottenuti in corrispondenza dei quesiti relativi agli insegnamenti.

Il livello di soddisfazione degli studenti rilevato complessivamente è percentualmente elevato (82, 71%).

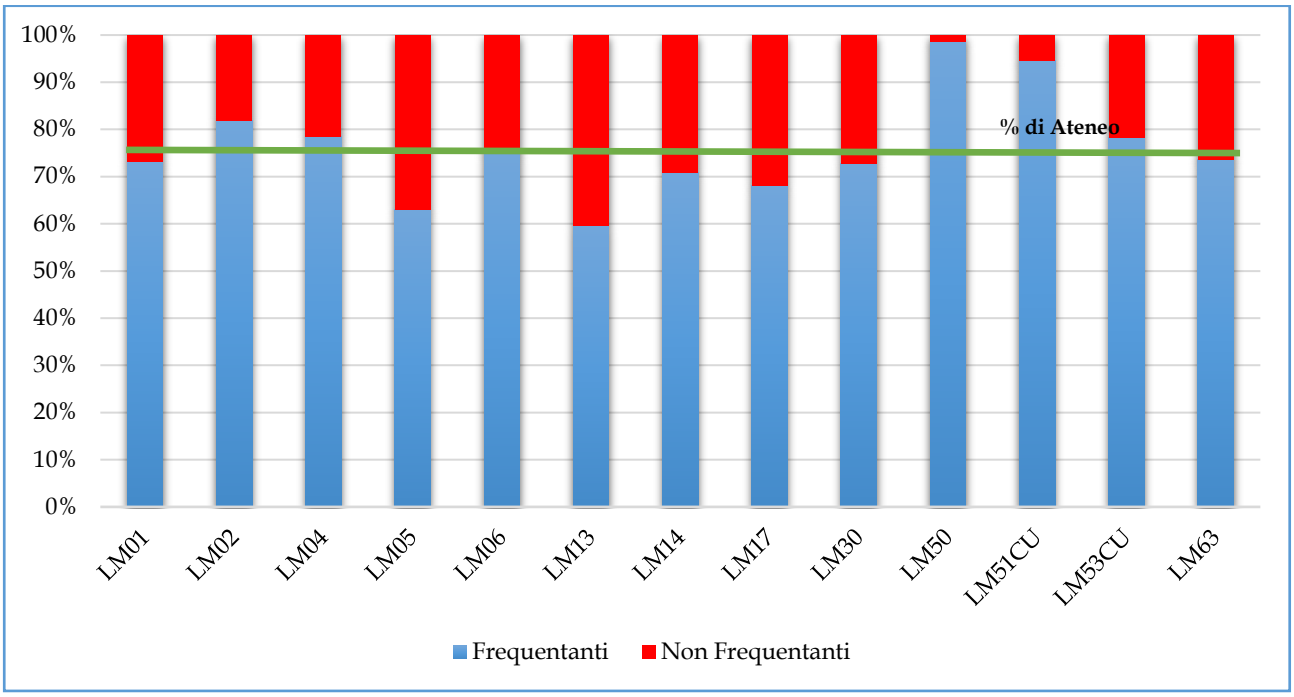
Nelle tabelle seguenti sono riportate le distribuzioni delle percentuali dei frequentanti (Figure nn. 1 e 2) e delle stesse confrontate con la percentuale di giudizi medi positivi ottenuti complessivamente per ciascun CdS (Figure nn. 3 e 4).

Figura 1. Composizione percentuale degli studenti rispondenti al questionario dell'Opinione degli studenti in base alla loro dichiarazione se frequentanti e non frequentanti - Lauree triennali – A.A. 2017/2018



Per quanto riguarda i corsi di studio di I livello, dalla figura 1, si evince che il valore medio della percentuale di Studenti frequentati rispetto al totale degli Studenti che hanno compilato il questionario è di poco superiore all'80 % (80,58%). Per 5 corsi di studio il valore della percentuale è inferiore alla media, mentre, il Corso di Laurea in *Ingegneria Gestionale* la percentuale degli studenti frequentanti è pari a circa il 70%.

Figura 2. Composizione percentuale degli studenti rispondenti al questionario dell'Opinione degli studenti in base alla loro dichiarazione se frequentanti e non frequentanti - Lauree Magistrali e Lauree Magistrali a Ciclo Unico – A.A. 2017/2018



Per quanto riguarda i corsi magistrali e a ciclo unico, dalla figura 2, si evince che il valore medio della percentuale di Studenti frequentati rispetto al totale degli Studenti che hanno compilato il questionario è di poco superiore al 70% (74,12%), quindi sensibilmente inferiore rispetto al caso dei corsi di studio di primo livello.

Per due corsi di laurea magistrale (*Ingegneria Elettrica e Ingegneria Gestionale)* la percentuale di frequentanti è di poco superiore al 60%.

Figura 3. Distribuzione della media delle percentuali di giudizi positivi confrontando la percentuale dei frequentanti – A.A. 2017/2018 – Lauree triennali

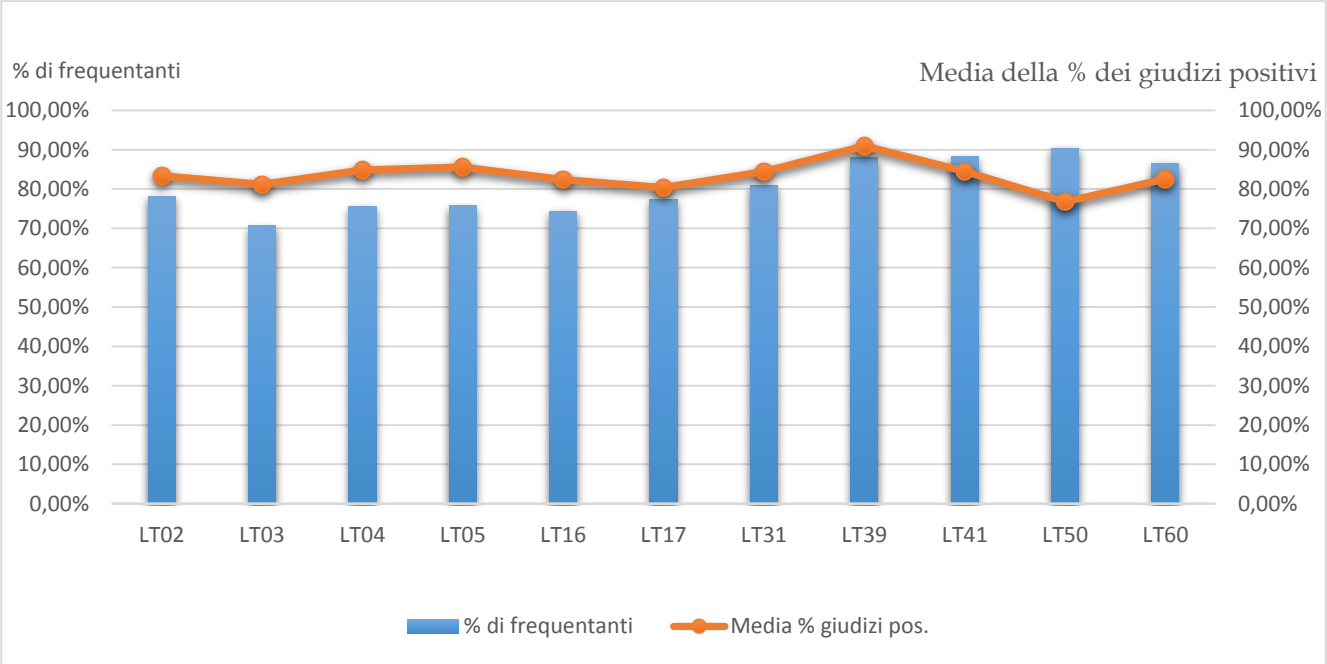
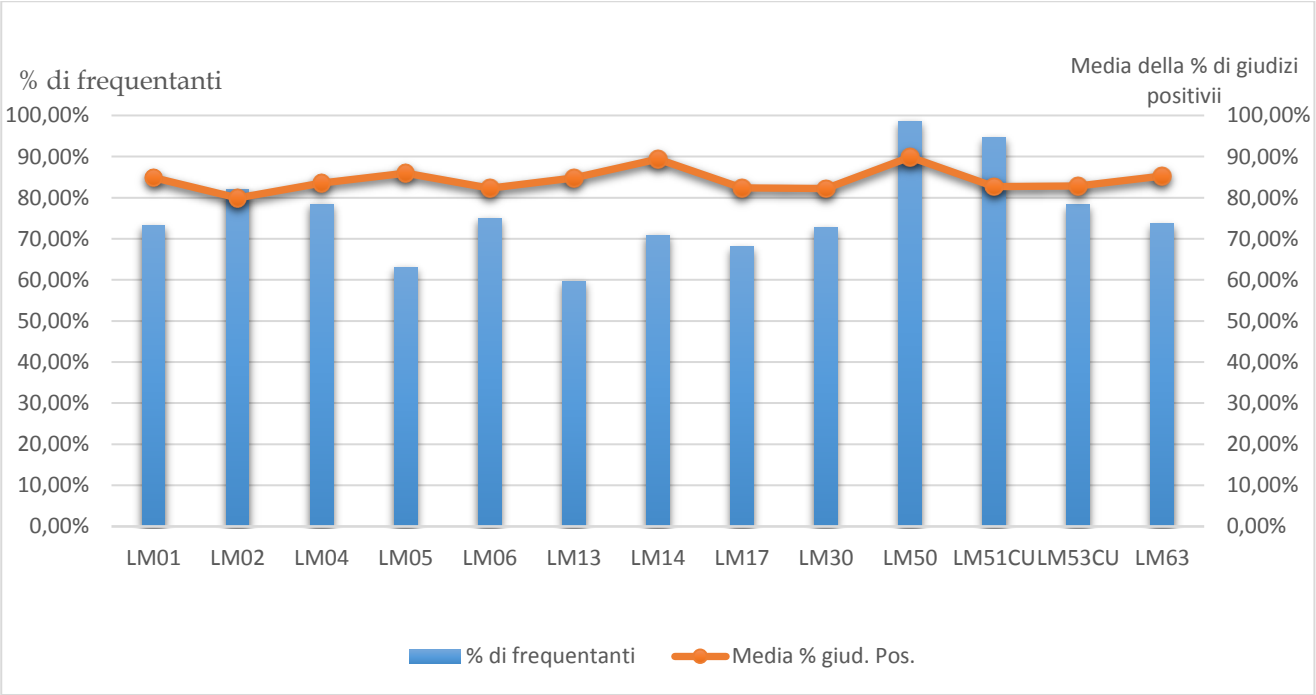


Figura 4. Distribuzione della media delle percentuali di giudizi positivi confrontando la percentuale dei frequentanti – A.A. 2017/2018 – Lauree Magistrali e Lauree Magistrali a Ciclo Unico



Dalle figure 3 e 4 sarebbe ragionevole ipotizzare che la percentuale dei giudizi positivi rimanga pressoché costante sebbene la percentuale della frequenza sia sostanzialmente variata. In realtà tale circostanza si riscontra con un certa frequenza nel caso dei corsi di studio magistrali e a ciclo unico, ma non si verifica invece quanto riguarda i corsi di studio di primo livello. Ciò fa nascere qualche dubbio per quanto riguarda l'effettivo "status" degli Studenti che hanno compilato il questionario (frequentanti o non frequentanti).

Alla luce delle considerazioni sopra effettuate, il Nucleo segnala la necessità che l'Ateneo si doti di un sistema che consenta di identificare in maniera più affidabile quali siano gli studenti frequentanti e non frequentanti, evitando che sia il singolo studente a dichiarare il proprio stato relativamente alla frequenza.

Inoltre, il Nucleo evidenzia la necessità che, una volta identificati in maniera più affidabile i due sottoinsiemi di Studenti (frequentanti e non frequentanti):

- si proceda all'analisi delle opinioni differenziando il caso degli Studenti frequentanti da quelli non frequentanti;
- si proceda all'identificazione dei motivi alla base della limitata percentuale di frequentanti per quei corsi di studio che presentano percentuali di frequenza più basse rispetto agli altri corsi di studio della stessa tipologia. A riguardo, come proposto dalla CPDS del DMMM, si suggerisce di integrare la parte relativa ai suggerimenti, con ulteriori campi utili allo scopo;
- si proceda all'identificazione dei motivi alla base della circostanza, apparentemente anomala, di risultati maggiormente positivi in corrispondenza di una minore frequenza da parte degli Studenti.

Per i dettagli delle percentuali per ciascun CdS e per ciascun Dipartimento si rimanda al successivo paragrafo e alle relazioni delle Commissioni Paritetiche e alle elaborazioni grafiche effettuate dall'Ateneo e pubblicate sul web nella sezione "*Rilevazione Opinioni Studenti*" di ciascun Corso di studio (Guide) e sul Portale Unico della Qualità (PUQ&S) nella sezione Commissioni Paritetiche http://www.poliba.it/it/QS/commissioni-paritetiche-studentidocenti.

3.4 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni

Dall'analisi dei dati della rilevazione dell'opinione degli studenti effettuata adottando la stessa metodologia di elaborazione dei dati suggerita dal PQA per le CPDS (link), il Nucleo riscontra (vedi figura n.5) che, mediamente, i giudizi complessivi sulla qualità della didattica sono elevati (83,51% per le LT e 84,59% per le LM e 82,20% per le LMCU). Le maggiori criticità per i corsi di laurea e di laurea magistrale a ciclo unico si ravvisano nelle conoscenze iniziali, non sempre sufficienti per la

comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame, e sull'adeguatezza e disponibilità del materiale didattico. Per le lauree magistrali le principali criticità sono ravvisabili relativamente al carico di studio non adeguato ai crediti assegnati e all'adeguatezza e disponibilità del materiale didattico. In alcuni corsi di laurea magistrale sono state rilevate criticità in merito alle inadatte conoscenze preliminari iniziali. A riguardo, il Nucleo raccomanda di approfondire meglio tali aspetti le cui cause sarebbero, poi, da ricercare nei contenuti e nelle modalità trasmissive del percorso precedente. Anche per i corsi di laurea magistrale a ciclo unico il punto di debolezza è rappresentato dalla proporzionalità del carico di studio rispetto ai crediti assegnati. Molto positivi sono invece i giudizi per tutte le tipologie di Corsi di studio sulla qualità della docenza con riguardo soprattutto al rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni e delle altre attività didattiche, alla chiarezza dell'esposizione del docente e alla coerenza del programma svolto con quanto dichiarato sul sito web. Elevato è poi l'interesse agli argomenti trattati per gli studenti dei corsi di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico.

Figura 5. Sintesi per Corso di Studio delle percentuali dei giudizi positivi per singola domanda del questionario – AA 2017/2018 – tutte le discipline del CdS

COD_CDS	% FREQ	PERC_POS_ INS1	PERC_POS_ INS2	PERC_POS_ INS3	PERC_POS_ INS4	PERC_POS_ DOC1	PERC_POS_ DOC2	PERC_POS_ DOC3	PERC_POS_ DOC4	PERC_POS_ DOC5	PERC_POS_ DOC6	PERC_POS_ INT	MEDIA_PERC POS
LM01	73,25%	84,44%	78,31%	78,31%	84,00%	91,81%	86,95%	87,97%	81,23%	91,81%	84,31%	84,25%	84,85%
LM02	81,97%	75,88%	69,79%	69,32%	76,58%	89,57%	80,43%	82,71%	80,00%	84,86%	80,91%	89,11%	79,92%
LM04	78,40%	81,07%	74,85%	75,15%	85,21%	89,06%	83,40%	81,89%	83,77%	87,92%	88,17%	88,17%	83,51%
LM05	63,08%	84,77%	79,80%	79,47%	90,56%	92,91%	83,99%	82,15%	83,99%	89,50%	91,39%	87,09%	85,97%
LM06	75,00%	73,95%	78,42%	70,79%	91,05%	94,39%	74,04%	76,14%	78,60%	92,28%	89,47%	86,58%	82,34%
LM13	59,64%	76,58%	82,79%	78,17%	85,38%	88,99%	86,17%	85,57%	83,57%	92,25%	85,80%	87,29%	84,78%
LM14	70,90%	85,71%	81,48%	83,86%	94,71%	94,78%	89,55%	85,45%	90,67%	95,15%	96,56%	85,19%	89,37%
LM17	68,05%	82,99%	75,28%	70,38%	87,15%	86,87%	78,06%	76,98%	82,19%	91,91%	84,58%	89,35%	82,34%
LM30	72,71%	80,11%	67,58%	74,08%	85,89%	87,82%	84,24%	85,06%	80,59%	87,94%	86,27%	84,73%	82,21%
LM50	98,60%	89,51%	92,31%	87,41%	88,11%	82,27%	93,62%	92,20%	86,52%	87,94%	95,10%	93,71%	89,88%
LM63	73,67%	76,27%	80,96%	78,74%	87,14%	91,61%	86,58%	87,08%	85,23%	91,95%	90,36%	82,20%	85,28%
LM51CU	94,60%	76,12%	80,31%	79,65%	80,84%	84,41%	83,71%	83,61%	83,71%	86,61%	83,56%	87,33%	82,71%
LM53CU	78,27%	80,80%	71,31%	79,85%	81,75%	84,50%	83,42%	84,91%	86,12%	87,60%	85,65%	85,76%	82,88%
LT02	78,20%	68,91%	81,09%	78,73%	81,97%	90,36%	84,42%	83,39%	86,23%	90,62%	85,87%	85,73%	83,39%
LT03	70,71%	69,25%	78,61%	76,22%	79,85%	92,11%	79,80%	81,31%	77,94%	89,92%	85,15%	82,65%	81,17%
LT04	75,67%	74,37%	80,02%	79,54%	86,12%	94,99%	82,45%	84,16%	82,61%	92,80%	89,47%	86,48%	84,82%
LT05	75,76%	76,52%	84,21%	80,47%	85,66%	94,61%	83,82%	84,46%	83,36%	92,60%	90,30%	85,60%	85,60%
LT16	74,38%	71,95%	78,55%	77,50%	83,24%	91,49%	80,67%	79,88%	80,57%	89,50%	86,84%	85,78%	82,36%
LT17	77,43%	72,03%	78,30%	75,17%	81,37%	86,91%	77,34%	78,96%	75,48%	88,72%	85,42%	83,96%	80,33%
LT31	81,02%	75,79%	82,02%	79,94%	86,36%	93,38%	82,16%	81,03%	80,52%	91,73%	88,59%	87,64%	84,47%
LT39	88,13%	79,14%	91,37%	90,29%	96,04%	93,06%	90,61%	89,39%	86,94%	94,69%	94,60%	94,24%	90,94%
LT41	88,15%	75,87%	84,91%	82,95%	86,53%	87,62%	82,98%	84,33%	80,75%	90,33%	86,79%	86,53%	84,51%
LT50	90,43%	70,29%	75,33%	73,84%	74,55%	79,18%	77,46%	78,09%	75,93%	80,09%	77,70%	81,85%	76,76%
LT60	86,54%	67,46%	77,59%	78,80%	83,31%	91,76%	81,55%	82,56%	78,70%	91,06%	89,87%	85,21%	82,54%
Totale compl	**78,37%**	**74,45%**	**79,04%**	**77,72%**	**83,22%**	**89,45%**	**81,86%**	**82,20%**	**80,57%**	**89,41%**	**86,23%**	**85,60%**	**82,71%**
MEDIA	**78,11%**	**77,07%**	**79,38%**	**78,28%**	**85,14%**	**89,77%**	**83,23%**	**83,30%**	**82,30%**	**89,99%**	**87,61%**	**86,52%**	**83,87%**
MEDIA LT	80,58%	72,87%	81,09%	79,41%	84,09%	90,50%	82,12%	82,51%	80,82%	90,19%	87,33%	85,97%	83,35%
MEDIA LM	74,12%	81,02%	78,33%	76,88%	86,89%	90,01%	84,27%	83,93%	83,31%	90,32%	88,45%	87,06%	84,59%
MEDIA LMCU	86,43%	78,46%	75,81%	79,75%	81,30%	84,45%	83,57%	84,26%	84,91%	87,10%	84,61%	86,54%	82,80%

Legenda: Celle colore rosso: punti di forza; Celle colore verde: criticità

Il Nucleo ha, poi, analizzato (figura n. 6) l'impatto che l'attivazione dei percorsi comuni ha avuto nella valutazione complessiva della qualità della didattica da parte degli studenti.

Figura 6. Media delle percentuali dei giudizi positivi per singola domanda del questionario distintamente per percorsi comuni e altre discipline dei CdS – AA 2017/2018

	% FREQ	PERC_POS_ INS1	PERC_POS_ INS2	PERC_POS_ INS3	PERC_POS_ INS4	PERC_POS_ DOC1	PERC_POS_ DOC2	PERC_POS_ DOC3	PERC_POS_ DOC4	PERC_POS_ DOC5	PERC_POS_ DOC6	PERC_POS_ INT	MEDIA_PERC POS
MEDIA ALTRE DISCIPLINE CDS ING_BA	70,91%	74,94%	78,80%	78,17%	84,17%	91,20%	82,94%	82,99%	81,15%	91,10%	86,20%	86,43%	**83,46%**
MEDIA ALTRE DISCIPLINE CDS ING_TA	85,99%	77,64%	83,07%	84,12%	85,89%	86,51%	85,90%	87,85%	82,38%	90,03%	86,21%	87,15%	**85,16%**
MEDIA PERCORSI COMUNI_BA	89,92%	66,89%	81,96%	77,50%	81,59%	92,55%	77,69%	78,67%	77,04%	90,01%	89,45%	82,99%	**81,49%**
MEDIA PERCORSI COMUNI_TA	92,30%	74,29%	92,11%	84,92%	92,54%	93,12%	81,80%	80,70%	81,14%	93,20%	92,31%	89,68%	**86,89%**

Il Nucleo ha rilevato che i percorsi comuni ricevono una soddisfazione di poco inferiore a quelle delle altre discipline complessivamente considerate a livello di CdS, di Dipartimento e di Ateneo, ad eccezione di quelle erogate presso la sede tarantine che ottengono una valutazione superiore alle altre. Le maggiori criticità delle discipline comuni, al pari delle altre discipline, si rilevano con riferimento alle conoscenze preliminari, non sempre, a parere degli studenti, sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame che, per i percorsi comuni sono più accentuate. Tra queste poi, quelle che ricevono una valutazione decisamente al disotto della media sono quelle di informatica, geometria ed algebra, ed economia.

A differenza delle altre discipline, per i percorsi comuni, le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc..) non sono ritenute utili all'apprendimento.

Molto buone, di contro, le valutazioni sulla qualità della docenza, con particolare riferimento sia al rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni da parte del docente, sia alla coerenza dello svolgimento del programma rispetto a quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio.

Differente, invece, si presenta la situazione dei corsi comuni della sede di Taranto che, rispetto alle altre discipline erogate nell'ambito dei CdS attivi presso la sede tarantina (Ingegneria dei Sistemi aerospaziali e Ingegneria dell'Ambiente), ricevono una migliore valutazione della qualità della didattica, anche se per tali discipline gli studenti lamentano, oltre alla carenza delle conoscenze preliminari, anche la chiarezza dell'esposizione del docente.

Per la valutazione **sull'adeguatezza delle aule e dei servizi** il Nucleo ha fatto riferimento all'indagine Almalaurea sul profilo dei laureati anno 2017 dalla quale emerge una valutazione non pienamente soddisfacente dei laureandi sull'adeguatezza degli spazi per lo studio individuale, delle postazioni informatiche e delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ecc). Di contro, mediamente positiva è la valutazione sulle aule (57%) e abbastanza positiva quella delle biblioteche (69,8%).

Figura 7. Indagine Profilo Laureati - Almalaurea - Anno 2017

Valutazione delle aule (%)	
Sempre o quasi sempre adeguate	10,6
Spesso adeguate	46,4
Raramente adeguate	37,1
Mai adeguate	5,5
Non utilizzate	0,4
Valutazione delle postazioni informatiche (%)	
Presenti e in numero adeguato	13,1
Presenti, ma in numero inadeguato	43,2
Non presenti	24,7
Non utilizzate	18,8
Valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura ...) (%)	
Decisamente positiva	15,9
Abbastanza positiva	53,9
Abbastanza negativa	11,7
Decisamente negativa	3,8
Non utilizzate	14,4
Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche,) (%)	
Sempre o quasi sempre adeguate	6,5
Spesso adeguate	26,3
Raramente adeguate	37,1
Mai adeguate	12,0
Non utilizzate	17,7
Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale (%)	
Presenti e adeguati	26,0
Presenti, ma inadeguati	58,9
Non presenti	8,2
Non utilizzati	6,5

Il Nucleo si è avvalso, inoltre, degli esiti della CS – Studenti relativa all'anno 2018, di recente elaborazione, ad integrazione delle proprie valutazioni sull'adeguatezza dei servizi a supporto degli studenti, che ha visto una significativa partecipazione degli studenti: 100% degli immatricolati e il 77,88% degli studenti iscritti ad anni successivi al I.

L'Ateneo rileva il grado di soddisfazione degli studenti sull'adeguatezza delle strutture e sulla qualità dei servizi erogati dall'Ateneo attraverso il questionario di Customer Satisfaction adottato nell'ambito del progetto Good Practice, integrando il predetto questionario con ulteriori domande relative ai servizi erogati dal Centro di elaborazione Informatica (LABIT), dalle Segreterie Studenti e dal Laboratorio linguistico di Ateneo.

La rilevazione presso gli studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo, a cui sono stati somministrati due questionari distinti per poter cogliere la soddisfazione in merito rispettivamente a Orientamento in entrata e Job Placement ed Erasmus. I risultati saranno utilizzati, come già avvenuto nell'anno 2017, ai fini della valutazione della performance delle strutture amministrative e individuali

con pesi differenziati rispetto alle responsabilità assegnate al personale tecnico-amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo.

La rilevazione di CS - 2018 conferma la percezione sul grado di soddisfazione dei laureandi di cui all'indagine Almalaura (vedi figura n. 8).

Figura 8. Esiti Rilevazione Customer Satisfaction - confronto anni 2016, 2017 e 2018

Soddisfazione complessiva Studenti I anno					
SERVIZI	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ % 2107-2018**	**Δ % 2016-2018**
orientamento	3,44	3,83	3,97	3,66%	15,41%
logistica	3,37	3,82	3,74	-2,09%	10,98%
comunicazione	3,49	3,89	3,7	-4,88%	6,02%
sistemi informatici	3,27	3,76	3,81	1,33%	16,51%
segreteria	3,41	3,54	3,68	3,95%	7,92%
biblioteche	3,62	3,72	3,81	2,42%	5,25%
diritto allo studio	3,63	3,7	3,81	2,97%	4,96%
Soddisfazione complessiva Studenti anni successivi al I					
SERVIZI	**2016**	**2017**	**2018**	**Δ % 2107-2018**	**Δ % 2016-2018**
logistica	2,89	3,31	3,5	5,74%	21,11%
comunicazione	3,23	3,49	3,37	-3,44%	4,33%
sistemi informatici	2,96	3,26	3,54	8,59%	19,59%
internalizzazione	3,58	3,92	3,54	-9,69%	-1,12%
segreteria	3,16	3,71	3,54	-4,58%	12,03%
biblioteche	3,49	3,6	3,71	3,06%	6,30%
diritto allo studio	3,36	3,53	3,54	0,28%	5,36%
job placement	3,76	3,46	3,34	-3,47%	-11,17%

Tali criticità ed elementi di forza emergono anche dalle relazioni delle CPDS che hanno analizzato i risultati dei questionari degli studenti nella Relazione annuale 2018, secondo la metodologia suggerita dal PQA nelle Linee guida del 13.11.2018. Per le valutazioni sull'adeguatezza delle aule e delle attrezzature le CPDS hanno fatto riferimento al questionario Almalaurea sul livello di soddisfazione dei laureati – indagine 2018 (DEI e DICATECh e DMMM), o da indagini condotte dalla stessa commissione (DICAR). Nessuna delle CPDS ha commentato gli esiti della Customer Satisfaction, in quanto gli stessi non erano ancora disponibili alla data di stesura delle citate Relazioni.

Per maggiori dettagli, per ciascun CdS, si rimanda alle relazioni delle Commissioni Paritetiche disponibili nei siti web dei CdS

Il Nucleo ritiene opportuno riportare alcune delle proposte che le CPDS hanno formulato nelle proprie Relazioni per il superamento delle criticità rilevate e, più in generale delle principali proposte di miglioramento che riguardano la modalità di rilevazione dell'opinione degli studenti.

In generale, tutte le CPDS hanno individuato gli insegnamenti che presentavano livelli di soddisfazione sotto al valore soglia indicato dal PQA (60% - indicatore di attenzione; 40% - indicatore di criticità), relativamente ai quali i Coordinatori sono stati allertati per intraprendere azioni correttive.

Per lo più tutte le CPDS segnalano:

1) l'eterogeneità delle informazioni presenti sul sito web di Ateneo e dei Dipartimenti relative ai diversi CdS
2) la mancata visualizzazione delle modalità di apprendimento tra le informazioni presenti nelle Schede di Insegnamento pubblicate sul sito web di ateneo nella sezione Offerta Formativa
3) la necessità di riformulare il questionario in quanto non sono previste domande che consentono di rilevare se gli esami siano svolti coerentemente con le modalità di accertamento definite dal docente.
4) la necessità del docente di conoscere i risultati tempestivamente prima dell'avvio del nuovo anno accademico. In alcuni casi, si propone di inserire tale valutazione sul sito web nel profilo pubblico dello stesso docente.
5) Intensificare le forme di ascolto degli studenti attraverso la programmazione audizioni con gli stessi anche nell'ambito di Consiglio del Corso di Studio
6) stimolare i docenti ad organizzare, durante i loro corsi, momenti di confronto con gli studenti per valutare l'efficacia degli insegnamenti
7) approfondire maggiormente l'analisi dell'offerta formativa e dei programmi al fine di evitare sovrapposizione di insegnamenti e carichi didattici eccessivi.

l Nucleo rileva che relativamente ai punti 1) e 2), l'Ateneo con la riprogettazione nel mese di gennaio-febbraio del sito web di Ateneo – Offerta Formativa ha risolto i problemi di visualizzazione del campo "modalità di valutazione dell'apprendimento" delle schede di insegnamento, inoltre, ha uniformato la pubblicazione delle informazioni relative ai singoli CdS che, ora, sono disponibili in un'unica sezione (link) che costituisce l'interfaccia grafica utente del portale di gestione della didattica (ESSE3).

Il Nucleo ritiene tutte condivisibili le altre proposte formulate dalle CPDS che fa proprie.

Con riferimento al punto 3), non potendo la domanda essere rilevata nell'ambito della rilevazione dell'opinione degli studenti, in quanto, all'atto della stessa, lo studente non ha ancora sostenuto l'esame, il Nucleo suggerisce di integrare il questionario di CS per gli studenti iscritti ad anni successivi al I con il citato quesito e con altri relativi alle prove d'esame (vedi modello questionario ANVUR per anni successivi al I) da compilare per ogni insegnamento dell'anno precedente di cui lo studente ha sostenuto l'esame.

Inoltre può essere utile per un migliore monitoraggio dei corsi comuni una commissione ad hoc (docenti e studenti) che possa, dati alla mano, valutare e nel caso segnalare eventuali problematiche. Sarebbe utile anche una migliore partizione dei dati (dei corsi comuni) nel cruscotto della didattica per esempio raggruppando i dati per classi comuni (a,b,c, ecc.) anzichè per corsi di laurea.

4. Utilizzazione dei risultati:

- *diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo;*
- *azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi;*
- *eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti.*

4.1 Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo

Direttori di Dipartimento

I Direttori di Dipartimento hanno ricevuto dei report, in formato Excel, disaggregati a livello di singolo modulo per ogni item del questionario. Il Nucleo rileva che, a partire dall'A.A. 2016/2017 il Politecnico di Bari ha istituito delle classi comuni al I anno dei Corsi di Studio dell'area dell'ingegneria per complessivi 36 CFU, successivamente estesi a 48 CFU a partire dall'A.A. 2017/2018 per le discipline di: Analisi Matematica, Geometria ed Algebra, Fisica Generale, Chimica, Informatica per l'Ingegneria ed Economia ed Organizzazione Aziendale. Per tali discipline è stato fornito un distinto report in formato Excel, con i dati delle singole discipline di base complessivamente considerate e disaggregati a livello di singolo CdS.

Ai fini delle elaborazioni sul grado di soddisfazione complessiva del CdS, sono stati presi in considerazione anche i dati relativi a tali discipline.

Le Commissioni Paritetiche di ciascun Dipartimento hanno effettuato le elaborazioni ai fini dell'analisi dei risultati dell'opinione degli studenti per la valutazione della qualità della didattica di ciascun corso di studi e riportati in ciascuna Relazione alla *Sezione 1. Valutazione della qualità delle attività di erogazione dell'offerta formativa*, del format in uso presso l'Ateneo.

Il Nucleo rileva che:

- A **livello di Ateneo**, nel Portale Unico della Qualità e Sostenibilità di Ateneo (PUQ&S) è istituita una apposita sezione delle commissioni paritetiche che rimanda ai siti web di ciascun

Dipartimento, ed inoltre, riporta in forma pubblica sia le Relazioni delle CPDS, sia i risultati delle opinioni degli studenti, in forma sintetica per dipartimento e CdS. Inoltre, nella sezione dell'Offerta Formativa (link) sono disponibili mini siti dei CdS con schede riepilogative che riportano, in aggiunta ai dati degli insegnamenti, informazioni relative a:

a) esiti Rilevazioni opinioni degli studenti (dall'a.a. 2014/2015 all'a.a. 2017/2018) in forma sintetica per percentuali di soddisfazione rilevate per ciascuna domanda del questionario.
b) esiti rilevazione AlmaLaurea sul grado di soddisfazione dei laureandi e sugli esiti occupazionali aggiornati all'ultima rilevazione disponibile (2018).
c) Relazioni CPDS.
d) Rapporti di Riesame Ciclico, Annuale (SMA) e verbali dei Gruppi di Riesame e Gruppi di Gestione.
e) Verbali dei consigli di corso di Studio (laddove istituiti).

Gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti sono altresì resi pubblici, in forma sintetica per Dipartimento e CdS, nella pagina del Nucleo di Valutazione (link)

- il **Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale, del Territorio, Edile e di Chimica – DICATECh** ha attivato sul proprio sito web una apposita sezione dedicata alla CPDS (http://www.dicatech.poliba.it/index.php?id=359) con le informazioni relative alla sua composizione e alle riunioni. Per la Relazioni e i verbali essa rimanda al sito sharepoint dei CdS. La sezione web riporta, inoltre, un link alla rilevazione dell'opinione degli Studenti A.A. 2014/2015 che rimanda ad una pagina ormai superata del sito web di Ateneo sull'Offerta Formativa, in cui sono pubblicati in forma rielaborata per grado di soddisfazione gli esiti della rilevazione.
- Il **Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'informazione – DEI** ha attivato una sezione denominata "Osservatorio della Didattica" nell'ambito di quella dedicata agli Organi di Governo del Dipartimento (http://dee.poliba.it/DEI-it/il-dipartimento/verbali-consiglio-di-dipartimento-e-giunta/index.html), che, a sua volta, rinvia alle singole pagine dei CdS per le Relazioni delle CPDS, peraltro tutte ferme all'anno 2015.
- Il **Dipartimento di Meccanica, Matematica e Management – DMMM** ha attivato sul proprio sito web la sezione "Commissione Paritetica" (http://www.dmmm.poliba.it/index.php/it/organi-collegiali/osservatorio-della-didattica#studenti) dove sono riportate le informazioni relative alla sua composizione, nonché i verbali e le relazioni della CPDS dall'anno 2013 sino ad oggi.
- Il **Dipartimento di Scienze dell'Ingegneria Civile e dell'Architettura – DICAR** ha attivato sul proprio sito web la sezione "Commissione Paritetica"

(https://www.dipartimentoicar.it/commissione-paritetica-cpds/ dove è riportata la composizione della stessa Commissione, e pubblicate le Relazioni delle CPDS (del solo anno 2018) e i verbali relativi all'anno 2018 e 2109.

Con riferimento al dettato ANVUR in merito alla pubblicazione ed utilizzazione dei risultati della rilevazione sull'opinione degli studenti di cui alle Linee Guida AVA del 10/08/2017[1] e alla successiva precisazione di ANVUR nella sezione FAQ[2] ,il Nucleo rileva che l'Ateneo ha assolto pienamente attraverso:

a) la trasmissione ai Direttori di Dipartimento, ai Coordinatori dei Corsi di Studio, alle CPDS e al Nucleo di Valutazione degli esiti della rilevazione per singolo docente e singolo insegnamento, attraverso la pubblicazione degli stessi nei siti PUQ&S Sharepoint;
b) la pubblicazione sul sito web di Ateneo dei risultati in forma sintetica in corrispondenza di ciascun corso di studio (grafici con percentuale di soddisfazione per ogni domanda rilevata) e per Dipartimento (grafici con percentuale di risposte per ciascuna domanda del questionario positive e comparazione rispetto alla media di Dipartimento)

Il Nucleo rileva, inoltre, che il PQA nel fornire indicazioni operative per la stesura delle Relazioni delle CPDS per l'anno 2018 (link), ha chiarito le modalità di diffusione ed utilizzo dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti, nonché, in accoglimento ai suggerimenti del Nucleo, ha proposto una univoca metodologia di elaborazione dei dati per uniformare le citate elaborazioni e, di conseguenza, l'analisi comparata delle valutazioni sulla qualità complessiva della didattica erogata dall'ateneo.

Da segnalare, poi, che le Relazioni delle CPDS e le rilevazioni delle opinioni degli studenti sono state oggetto di apposito punto all'ordine del Giorno del Senato Accademico (riunione del 27.02.2019).

Il PQA ha promosso azioni di sensibilizzazione verso la componente studentesca che sono state attuate dai Coordinatori dei CdS attraverso la proiezione in aula di un video (link) e di una presentazione in ppt sul ruolo dello studente nel sistema AQ dell'Ateneo (link).

---

[1] "*i risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti (insieme con i suggerimenti inseriti in campo libero) devono essere resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al coordinatore del CdS e al NdV. Il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente al di sotto della media, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS. Inoltre, con riguardo alla pubblicazione dei risultati, per ogni CdS dovranno essere pubblicizzati almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), con le valutazioni delle singole domande dei questionari degli studenti.*

[2] *Per ogni CdS dovranno essere resi pubblici almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per le singole domande dei questionari degli studenti. Per la pubblicazione dei risultati degli insegnamenti in una forma da cui sia possibile risalire al nominativo del docente, in base alla vigente normativa sulla privacy, è necessaria l'autorizzazione dello stesso.*

Laureandi

I risultati dell'indagine "Profilo dei Laureati" possono essere visualizzati sul sito istituzionale di Almalaurea all'indirizzo: http://www.almalaurea.it/universita/profilo

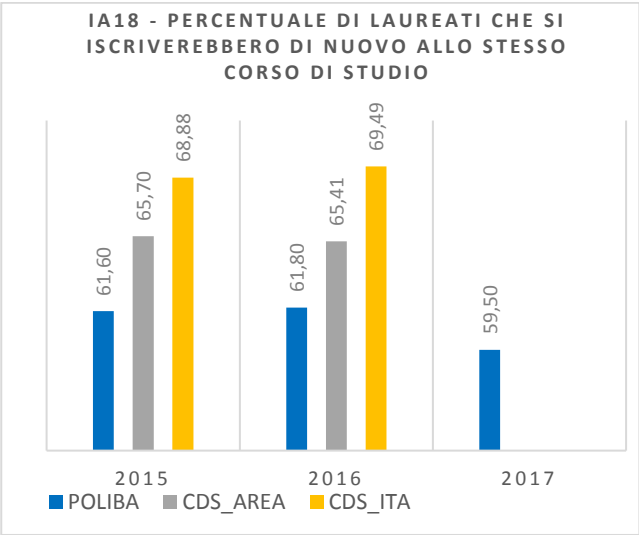
Inoltre, gli esiti di tali rilevazioni, unitamente a quelli relativi alla condizione occupazionale, sono resi disponibili sul sito web di Ateneo nella sezione "Offerta Formativa" in corrispondenza di ciascun Corso di studio.

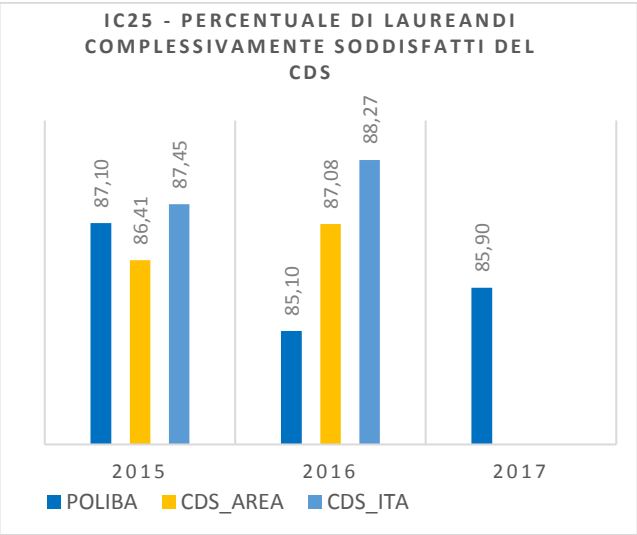
Il Nucleo riporta sinteticamente i risultati dell'indagine Almalaurea – anno 2018 sul profilo dei laureati per singola tipologia di corso di studio, relative ad alcuni quesiti del questionario.

Figura 9. Profilo Laureati Almalaurea - anno 2017 - giudizi sull'esperienza universitaria

Tipologia CDS	Intervistati	Durata degli studi (medie, in anni)	Hanno frequentato regolarmente – più del 75% degli insegnamenti previsti (%)	Sono complessivamente soddisfatti del corso di studio (%)	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio dell'Ateneo? (%)	Si iscriverebbero allo stesso corso di studio di altro Ateneo? (%)
Lauree primo livello	97,1	5,2	73,5	83,8	57,4	25,8
Lauree magistrali	95,3	3,2	78,5	88,8	70,6	16,3
Lauree magistrali a C.U.	95,4	7,9	88,5	74,5	39,4	39,4

Il Nucleo riporta, altresì, sebbene datati, gli indicatori di Ateneo che l'ANVUR ha reso disponibile sulla banca dati SUA-CDS, aggiornati al 06.04.2019, relativi al grado di soddisfazione dei laureati (indicatori IA18 e IA25) per gli anni 2015 e 2016, con l'aggiornamento del solo dato 2017 di Ateneo rilevato nell'ambito della Indagine Alamlaurea (non essendo ancora disponbili quelli di area geografica e nazionale).





Fonte: Indicatori di Ateneo ANVUR – Banca dati SUA-CDS – Indicatori al 06.04.2019- Elaborazioni Ufficio AQ

Il Nucleo rileva che nel passaggio dai corsi di laurea triennale ai corsi di laurea magistrali migliora il livello di soddisfazione complessiva sui corsi erogati dal Politecnico di Bari. Mentre, non perfettamente soddisfacente risulta essere la valutazione da parte dei laureandi dei corsi di laurea magistrale a ciclo unico, in peggioramento anche rispetto al precedente periodo di rilevazione.
Il Nucleo invita tali corsi di studio ad approfondire le motivazioni alla base di una risposta non pienamente soddisfacente dei laureandi in merito ai percorsi di studio, anche rispetto ai corrispondenti Corsi di Studio a livello di Area geografica e nazionale, potenziando le forme di ascolto degli studenti degli ultimi anni.

4.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi

Il Nucleo evidenzia che l'Ateneo ha attivato un efficace sistema di AQ a livello di Corsi di Studio che, attraverso la presenza di un sistema di ascolto costante degli studenti (rilevazione opinione studenti, questionari di Customer Satisfaction, altre forme di partecipazione attiva) e di azioni di autovalutazione e monitoraggio continuo dei CdS, resi possibili dalla disponibilità di dati costantemente aggiornati (Cruscotto della Didattica, Report statistici) e di strumenti di condivisione documentale, oltre che dall'azione di indirizzo e accompagnamento che il PQA svolge, consentono di rilevare tempestivamente le principali aree di debolezza dei CdS e di attivare iniziative correttive. Tale processo, per quanto rilevato dal Nucleo dall'analisi delle relazioni delle CPDS, dai Rapporti di Riesame Ciclico e dalle SMA, è attivo in tutti i CdS.

A livello di Ateneo, si riportano le seguenti iniziative degne di particolare attenzione:

a) l'attivazione del Tavolo di Ascolto delle Parti Interessate nella quale, in accoglimento ai suggerimenti formulati dalle stesse CPDS nelle Relazioni dell'anno 2017, è prevista, altresì, la partecipazione degli studenti presenti in seno alle CPDS.
b) Attivazione di procedure informatizzate per l'ascolto degli stakeholders
c) La recente attivazione del servizio ticketing per soddisfare in tempo reale le richieste di chiarimenti da parte degli studenti, snellendo, al contempo, le code della segreteria.
d) La riprogettazione del sito web dell'offerta formativa, al fine di rendere uniformi e facilmente accessibili le informazioni relative ai CdS.
e) Rafforzamento delle azioni di tutorato in ingresso con l'attivazione di corsi di preparazione alle discipline di base e cicli di sostegno alla didattica.

f) Azioni di sensibilizzazione degli studenti con riferimento alla rilevazione dell'opinione degli studenti e consapevolezza del proprio ruolo nel sistema di AQ.
g) Attivazione della modalità di rilevazione dell'opinione degli studenti in aula.

Le iniziative intraprese a livello di corso di studio si evincono dalle Relazioni delle CPDS e dai rapporti di Riesame Ciclico e riguardano, per lo più:

a) azioni condotte su specifiche discipline che presentavano valutazioni inferiori alla media, relativamente alle quali, d'intesa con il docente responsabile della disciplina, sono stati rivisti i contenuti o meglio definite le modalità di apprendimento.
b) Azione capillare di revisione delle schede di insegnamento e di coordinamento dei programmi di insegnamento.
c) Utilizzo della piattaforma API e feedback degli stakeholders
d) Iniziative di peer tutoring.

4.3 Eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti.

Il Politecnico di Bari, con D.R. n. 511 del 9/11/2017 ha adottato il *Regolamento per la disciplina del Fondo di Ateneo per la premialità di cui all'art. 9 della Legge 240/2010,* stabilendo tra i criteri di assegnazione della predetta premialità (con un peso pari al 33%) la qualità della didattica valutata sotto il profilo dell'opinione degli studenti, adottando, così, a regime i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti quali criteri per l'assegnazione di incentivi al personale docente.
Il Nucleo rileva, altresì, che il Sistema di Misurazione e Valutazione della performance adottato dal politecnico di Bari prevede che i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi offerti dall'Ateneo (questionario di Customer Satisfaction) siano utilizzati ai fini della valutazione della performance delle strutture amministrative e individuali, seppure con pesi differenziati rispetto alle responsabilità assunte dal personale tecnico-amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo.

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

Il Politecnico di Bari da tempo ha adottato un sistema di rilevazione dell'opinioni degli studenti che risulta ormai consolidato e ben strutturato. Tra i principali punti di forza della modalità di rilevazione dell'opinione degli studenti si segnala il tasso di copertura degli insegnamenti mediamente elevato per tutti i corsi di studio dell'Ateneo, oltre che l'incremento del numero dei questionari rilevati che

consentono di raggiungere un campione più significativo di studenti. Inoltre, sempre più strutturato appare il processo di ascolto attivato dall'Ateneo che prevede oltre ai questionari di Customer Satisfaction, anche altre forme di ascolto partecipative da parte degli studenti. Si pensi ad esempio alla cassetta delle idee del PUQ&S, al recente servizio ticketing e soprattutto al Tavolo API, di cui gli studenti sono parte attiva unitamente agli altri stakeholders individuati dal Politecnico di Bari.
Inoltre, altro punto di forza, è rappresentato dall'attenzione e dalla sensibilità della governance verso le problematiche rilevate da tale processo di ascolto, testimoniata dalle diverse iniziative intraprese sia a livello di Ateneo (riprogettazione sito web offerta formativa, audizioni CdS, attivazione percorsi comuni, potenziamento iniziative di tutoraggio in ingresso e in itinere, attivazione di lavori infrastrutturali, ecc) e a livello di Corso di Studio (monitoraggio continuo, revisione e coordinamento programmi, azioni specifiche su discipline maggiormente critiche, ecc).
L'attenzione a tali forme di ascolto è altresì testimoniata dall'utilizzo degli esiti di tali forme di ascolto: da un lato i risultati dell'opinione degli studenti contribuiscono, con un peso rilevante (33%) all'assegnazione di incentivi al personale docente, dall'altro, i risultati della Customer Satisfaction sono utilizzati ai fini della valutazione della performance organizzativa della tecno struttura.
Con l'adozione delle linee guida del PQA del 13.11.2018, è stata in parte superata la criticità rilevata dal Nucleo nella Relazione dell'anno precedente, relativa alla eterogeneità delle modalità dell'analisi dei dati della rilevazione dell'opinione degli studenti che, di fatto, impediva il confronto tra i diversi CdS dell'Ateneo e non consentiva di effettuare valutazioni differenziate basate su dati omogenei.
Tra i principali punti di debolezza, si rileva:

a) La mancata pubblicazione dei questionari dei docenti e una adeguata azione di sensibilizzazione in tal senso.
b) La difficoltà oggettiva di rilevare il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti.

Il Nucleo ravvisa un significativo sforzo delle CPDS nel definire azioni di miglioramento concrete e monitorabili. Tuttavia, il Nucleo raccomanda alle CPDS di evitare la riproposizione di analisi e azioni correttive già ampiamente riportate in altri documenti di AQ del CdS, attenendosi scrupolosamente alle indicazioni e al format del PQA, evitando ridondanze e sovrapposizioni con altri organi di AQ del CdS. Inoltre, per una più agevole lettura e comprensione delle stesse Relazioni, sarebbe auspicabile stabilire un limite massimo di parole, rinviando l'analisi dei dati al repository documentale di Sharepoint.
Il Nucleo prende atto che l'Ateneo, su iniziativa del PQA, per l'A.A. 2018/2019 ha avviato una modalità di rilevazione dell'opinioni degli studenti in aula con supporto cartaceo in sovrapposizione alla consueta rilevazione con modalità on-line. A riguardo, il Nucleo raccomanda:

1. Di rendere tempestivamente disponibili i dati della rilevazione in aula così da consentire al CdS e al docente di porre correttivi per migliorare l'erogazione della didattica.
2. Di stabilire, a cura del PQA, modalità di analisi differenziate dei risultati ottenuti dalla rilevazione in aula da quelli ottenuti con la modalità on-line, tenendo presente che, se i primi restituiscono una misura abbastanza concreta della valutazione degli studenti presenti in aula, la seconda può risultare differente, essendo lo studente costretto a replicare il questionario in un momento anche successivo a quando ha compilato il questionario in aula. La differente modalità di somministrazione non consente di effettuare valutazioni perfettamente confrontabili tra loro e, con ogni probabilità differenti. Inoltre, è bene che l'Ateneo, stabilisca a quali esiti fare riferimento ai fini dell'applicazione della quota incentivante per i docenti. Analogamente, il PQA dovrà fornire, altresì, specifiche indicazioni alle CPDS in merito a quali esiti fa riferimento per le proprie analisi.

Il Nucleo auspica:

- Di potenziare le iniziative di PQA per garantire ampia diffusione dei dati delle rilevazioni opinioni studenti;
- una politica di informazione del PQA verso docenti e studenti e PTA su come reperire le informazioni
- la pubblicazione dei risultati della rilevazione dell'opinione dei docenti a rafforzamento della valutazione della qualità didattica degli insegnamenti;
- l'attivazione di una reportistica pubblica di Ateneo che consenta di disporre dei dati in tempo reale (subito al termine della rilevazione).

Il Nucleo suggerisce, poi:

1) sensibilizzare ulteriormente gli studenti sull'importanza che la rivelazione dell'opinione degli ha sulla qualità dei corsi.
2) di integrare il questionario di CS con alcune domande *(vedi modello questionario ANVUR per anni successivi al I)* per cogliere altri aspetti non altrimenti rilevati: per esempio sulle modalità di esame e sull'adeguatezza delle aule e delle strutture.
3) Di chiarire in modo univoco il significato dei termini presenti nelle domande, ad esempio "materiale didattico". Infatti, come rilevato dalle commissione del DEI, è sempre più difficile da parte degli studenti accettare il libro di testo come materiale didattico e si preferisce o si pretende avere gli "appunti del docente". Il rischio è di depauperare la capacità di studio autonomo e critico.

4) Rendere disponibili i risultati dell'opinione degli studenti prima dell'inizio dei corsi dell'anno successivo alla rilevazione.
5) rapportare gli esiti dell'analisi dei questionari degli studenti a quelli dell'analisi dei questionari dei docenti, al fine di fornire le corrette chiavi interpretative
6) verificare i punti di attenzione emersi nell'analisi dei questionari della didattica attraverso l'audit agli studenti e le interazioni con i docenti.

6. Ulteriori osservazioni

Per il miglioramento del rilevamento delle opinioni degli studenti, il Nucleo propone nuovamente di:

1) coinvolgere il corpo docente nell'invito alla compilazione dei questionari ai 2/3 del corso in aula;
2) coinvolgere i rappresentanti degli studenti negli organi di governo nella divulgazione dell'informazione;
3) calendarizzare i monitoraggi nei CdS in modo da rendere immediate le conseguenti azioni migliorative;
4) intensificare ulteriormente il ruolo del PQA a garanzia della uniformità delle elaborazioni e delle modalità di pubblicazione dei risultati soprattutto con l'introduzione delle nuove modalità di rilevazione.