



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI 'Niccolò Cusano' TELEMATICA ROMA**  
**NUCLEO DI VALUTAZIONE**  
*Via Don Carlo Gnocchi, 3*  
*00166 Roma*

---

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

30 APRILE 2014



## INDICE

Obiettivi delle rilevazioni .....	3
Modalità di rilevazione.....	3
Risultati delle rilevazioni.....	4
L'opinione degli studenti frequentanti.....	4
L'opinione dei laureandi.....	7
Utilizzazione dei risultati .....	9
Punti di forza e di debolezza .....	9



## Obiettivi delle rilevazioni

La raccolta delle opinioni degli studenti è considerata dall'università "Niccolò Cusano" come elemento fondante delle politiche sia di assicurazione di qualità della didattica e dei relativi servizi di supporto sia di sviluppo dell'Ateneo e dei servizi generali a breve e medio termine. Sulla base di queste considerazioni l'ateneo UNICUSANO ha sempre perseguito negli anni la ricerca di metodi per incrementare la conoscenza sullo stato delle azioni svolte favorendo la raccolta di informazioni adatte alle necessità.

In particolare, le attività di ascolto dei pareri e dei giudizi degli studenti, con l'entrata in vigore del D.M. 47/13 ( e della corrispondente "Linea guida .." ai sensi dell'art 4, comma 4), la rilevazione, hanno ricevuto un'ulteriore attenzione, soprattutto nei termini di potenziamento del sistema di auto-valutazione e assicurazione della Qualità, come misurazione dei livelli di soddisfazione in funzione soprattutto di identificare sia i punti di forza sia le criticità che emergono in modo da poter apportare i correttivi più adeguati.

Per corrispondere, quindi, a quanto previsto dal sistema di valutazione periodica della didattica, basato su criteri ed indicatori stabiliti ex-ante dall'ANVUR, e in considerazione di quanto previsto e in via di definizione da parte dell'UNICUSANO per il potenziamento del sistema di Auto-valutazione e Assicurazione di Qualità, sono state realizzate le raccolte dati e le relative elaborazioni sulle opinioni degli studenti (frequentanti) e dei laureandi.

La finalità principale assegnata alla misurazione dei livelli di soddisfazione espressi dagli studenti e dai laureandi all'interno del sistema di SGAQ dell'UNICUSANO, realizzata dall'Ufficio AVAD, è stata quella prevista dai criteri esplicitati nella documentazione realizzata dall'ANVUR i cui principali obiettivi attesi sono:

- Effettuazione dell'attività di monitoraggio della qualità dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto alla didattica erogativa e interattiva identificandone i punti di forza;
- utilizzare le risposte degli studenti per rivelare gli eventuali punti critici, che possono influenzare la didattica e quindi l'apprendimento, e avviare il processo di miglioramento che deve influire sulla qualità realizzata.

## Modalità di rilevazione

La raccolta dei dati relativi alla soddisfazione, sia dei laureandi sia dei frequentanti, è stata realizzata dall'Ateneo utilizzando per i secondi, cioè i frequentanti, la versione del questionario già utilizzata negli anni precedenti e conformi alle richieste dell'ANVUR per la raccolta dell'anno 2013. Per i laureandi, invece, è stata utilizzata la versione del questionario inserito nell'allegato al documento dell'ANVUR "Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario italiano" del luglio del 2012. In particolare è stata utilizzata la scheda inserita nella raccolta dell'Allegato VI bis - Schede per la raccolta dell'opinione degli studenti, dei laureandi, dei laureati e dei docenti sulla didattica delle Università telematiche-.

Le raccolte dati sono state effettuate attraverso il sito web della piattaforma di erogazione dei materiali di apprendimento e di prenotazione degli esami. Ogni studente frequentante ha la possibilità di compilare il questionario per tutti gli esami che corrispondono al proprio piano di studi e che deve sostenere nel periodo di frequenza. La compilazione dei



questionari, anche per l'anno accademico 2012/2013 è stata facoltativa e anonima da parte degli studenti frequentanti.

All'atto della prenotazione della sessione di Tesi, lo studente laureando, invece, è tenuto a compilare il relativo questionario di soddisfazione.

Il totale degli studenti frequentanti rispondenti è considerato come un unico campione differenziato per *Aree disciplinari*<sup>1</sup>; il totale delle risposte, quindi, è considerato composto da sei campioni indipendenti.

Nell'ambito della rilevazione delle opinioni non è stata considerata una tipizzazione degli studenti in riferimento alla frequenza (studenti frequentanti e non frequentanti), poiché tale differenza non è attualmente possibile per gli studenti dell'università telematica.

## Risultati delle rilevazioni

I risultati relativi alle opinioni degli studenti e dei laureandi sono presentati separatamente nei paragrafi successivi.

### *L'opinione degli studenti frequentanti*

La valutazione degli studenti frequentanti ha riguardato tutti gli insegnamenti attivati nei Corsi di Studio, raggruppati per Aree disciplinari, presenti nell'Ateneo. Tutti i dati analizzati dal Nucleo di Valutazione sono sintetizzati per Aree disciplinari. Il questionario di soddisfazione e i grafici, riassuntivi delle elaborazioni, sono riportati, rispettivamente, nelle appendici A e B. In particolare il questionario di soddisfazione ha riguardato gli aspetti relativi all'insegnamento (4 domande), alla docenza (6 domande) e all'interesse verso le singole materie (1 domanda). Il questionario compilato dagli studenti laureandi invece ha compreso domande riguardanti gli insegnamenti, la didattica, il materiale didattico, le attività di tirocinio, le eventuali attività all'estero.

Il grado di copertura degli insegnamenti è riportato nella tabella 1.

Per quanto riguarda il tasso di risposta degli studenti sulle diverse materie di studio, quindi questionari compilati su attesi la tabella 2 riporta i risultati ottenuti.

Dalla tabella 1 si evince che la copertura sugli insegnamenti per la rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti varia dal 74% al 97%. Questo dato è da considerarsi positivo considerando la non obbligatorietà della compilazione. Dalla tabella 2, invece, si rileva che il tasso di risposta degli studenti non segue lo stesso andamento del tasso di copertura delle materie, bensì si evidenzia una scarsa partecipazione alla compilazione del questionario di opinione soprattutto, in ordine, degli studenti di Giurisprudenza, Economia e Scienze politiche i cui tassi di risposta si attestano intorno al 18 e 20 per cento. Gli studenti delle altre aree disciplinari, invece, superiori al 35%, per Scienze dell'educazione e formazione e al 50% per Scienze psicologiche e Scienze ingegneristiche.

---

<sup>1</sup> La struttura didattica dell'UNICUSANO è organizzata in cinque Facoltà, cioè: *Scienze umane* (corsi di studio di Scienze della formazione – laurea triennale- e di Psicologia – lauree triennale e magistrale-; *Giurisprudenza*, ciclo unico –laurea-; *Economia* (lauree triennale e magistrale); *Scienze politiche* (lauree triennale e magistrale); *Ingegneria* (lauree triennali e magistrali). Per l'analisi dei risultati delle opinioni la raccolta dati è stata organizzata in sei aree disciplinari, cioè: Scienze della formazione, Psicologia, Economia, Scienze politiche e Ingegneria.



TABELLA 1-LIVELLO DI COPERTURA DEGLI INSEGNAMENTI VALUTATI RISPETTO ALLA NUMEROSITA' DEGLI INSEGNAMENTI VALUTABILI

AREA DISCIPLINARI	NUMERO INSEGNAMENTI VALUTATI	NUMERO INSEGNAMENTI VALUTABILI*	PERCENTUALE DI COPERTURA
Scienze Politiche	36	39	92.3 %
Scienze della Formazione	27	30	90.0 %
Economia	41	44	93.2 %
Giurisprudenza	32	35	91.4 %
Psicologia	24	29	82.7 %
Ingegneria	50	58	86.2 %

\* Il numero elevato di insegnamenti è legato agli esami non attivi per l'anno accademico 2012/2013, attualmente in esaurimento

Tabella 2. Tassi di risposta degli studenti frequentanti

CORSO DI LAUREA	Questionari compilati/questionari attesi in %
Scienze Politiche	20,97
Scienze della Formazione	34,42
Economia	20,63
Giurisprudenza	18,80
Psicologia	62,88
Ingegneria	57,78



Dall'analisi dei risultati, che sono evidenziati nella tabella 1 dalle tabelle riportate nell'appendice C dei livelli di soddisfazione che sono stati rilevati da parte degli studenti frequentanti, si rileva quanto segue:

- il carico di studio complessivo è giudicato bilanciato e accettabile con percentuali maggiori del 60% dagli studenti dei Corsi di Studio di Giurisprudenza, Scienze politiche e Scienze della Formazione; è considerato accettabile con percentuali superiori al 50% dagli studenti di Economia e Psicologia. Il carico di studi è considerato non decisamente accettabile dagli studenti dei corsi di studio di Ingegneria;
- l'organizzazione complessiva degli insegnamenti previsti ufficialmente dal Corso di Studio è ritenuto accettabile con percentuali maggiori del 60% dagli studenti dei Corsi di Studio di Giurisprudenza, Scienze politiche, e Scienze della Formazione; è considerato accettabile con percentuali superiori al 50% dagli studenti di Economia e Psicologia. L'organizzazione è considerato accettabile per valori superiori al 40% dagli studenti dei corsi di studio di Ingegneria;
- le modalità di esame sono definite chiare con percentuali maggiori del 70% dagli studenti di tutti i Corsi di Studio eccetto dagli studenti dei corsi di studio di Ingegneria che invece valutano positivamente comunque con percentuale superiore al 50%;
- gli orari di svolgimento della didattica (in questo caso della didattica complementare) sono ritenuti complessivamente rispettati da più del 60% degli studenti di tutti i Corsi di studio eccetto dagli studenti dei corsi di studio di ingegneria che solo il 55% valuta in modo positivo;
- il personale docente è ritenuto reperibile positivamente dal 60% degli studenti di tutti i Corsi di Studio; mentre la numerosità dei docenti che sono stati oggetto di richiesta di contatto diretto sono stati mediamente circa il 30% con una punta del 46% per il Corso di Studio di Giurisprudenza;
- nel caso delle conoscenze preliminari gli studenti hanno ritenuto che le stesse fossero sicuramente sufficienti con percentuali maggiori del 50% dagli studenti dei Corsi di Studio di Economia, Scienze politiche, Giurisprudenza e Scienze della Formazione. Le conoscenze sono state considerate accettabili per valori superiori al 46% dagli studenti del corso di studi di Psicologia, mentre al 37% dagli studenti dei corsi di studio di Ingegneria
- per quanto attiene al lavoro dei docenti si evidenzia che:
  - mediamente, per la metà dei corsi di studio, più del 60% dei docenti motiva l'interesse verso la disciplina (Scienze della formazione, Giurisprudenza e Scienze politiche). Negli altri casi i docenti di Economia al 55%, i docenti di Psicologia al 50% e i docenti di Ingegneria al 41%;
  - mediamente per la metà dei corsi di studio, più del 60% dei docenti espone gli argomenti in modo chiaro (Scienze della formazione, Economia, Giurisprudenza e Scienze politiche). Negli altri casi i docenti di Psicologia al 59%, e i docenti di Ingegneria al 50%;



- il carico dello studio richiesto è mediamente proporzionato con valori superiori al 60% per la metà dei corsi di studio (Scienze della formazione, Giurisprudenza e Scienze politiche). Negli altri casi sono giudicati proporzionali con valori superiori al 50% (Psicologia, Economia e Ingegneria);
- il materiale didattico è ritenuto, per i corsi di studio di quattro delle aree disciplinari, con più del 60% adeguato per lo studio delle materie (Psicologia, Scienze della formazione, Economia, Giurisprudenza e Scienze politiche). Negli altri casi i docenti di Economia al 58%, e i docenti di Ingegneria al 45%;
- i rapporti tra studenti è considerato per la metà dei corsi di studio, più del 40% degli studenti dichiara di avere rapporti con altri studenti (Scienze della formazione, Economia e Scienze politiche). Negli altri casi gli studenti di Psicologia al 37%, di Giurisprudenza al 50% e gli studenti di Ingegneria al 27%;
- le attività integrative sono considerate decisamente utili da più del 50% degli studenti dei corsi di studio di Psicologia, Economia, e Scienze politiche. Scienze della formazione. Negli altri casi gli studenti di Scienze politiche e di Giurisprudenza al 60% e gli studenti di Ingegneria al 37%;
- non meno del 70% degli studenti dei corsi di studio di Psicologia, Scienze della formazione e Giurisprudenza sono interessati agli argomenti di studi; mentre negli altri casi sono interessati per più del 65% ad Economia, Scienze politiche al 69% e Ingegneria al 59%;
- nel complesso sono decisamente soddisfatti gli studenti dei corsi di studio di Psicologia, Economia e Scienze della formazione con valori superiori al 60%; mentre dichiarano di essere soddisfatti con percentuale superiore al 70% gli studenti di Scienze politiche e Giurisprudenza. Gli studenti di ingegneria sono complessivamente soddisfatti al 46%.

La reperibilità dei singoli docenti è l'attività che dai risultati emerge come maggiormente problematica. In tutti gli altri casi emerge che gli studenti dei corsi di studio di Ingegneria risultano come mediamente insoddisfatti rispetto al servizio complessivo erogato.

Il Presidio di Qualità è chiamato ad approfondire questi aspetti e a considerarli come punti di attenzione per le attività di Riesame dei Corsi di Studio.

### *L'opinione dei laureandi*

La valutazione dei laureandi ha avuto come oggetto l'intero Corso di Studio frequentato; la valutazione richiesta si è focalizzata su alcuni aspetti relativi ai servizi, sia didattici sia di supporto sia complementari, che nel complesso possono rappresentare il servizio formativo universitario complessivo. In particolare gli aspetti sondati possono suddividersi in termini di: coerenza del percorso formativo, carico di studio globale, organizzazione complessiva e strutture didattiche a disposizione dello stesso studente/laureando nel periodo di studio. Questi criteri di valutazione sono quelli indicati nella nuova versione del questionario adottato (Cfr. paragrafo Modalità di rilevazione e Allegato A).



Dall'analisi dei risultati, di cui si riportano nell'Allegato B le sintesi delle distribuzioni in formato grafico, dei livelli di soddisfazione che sono stati evidenziati da parte degli studenti laureandi si rileva quanto segue:

- i laureandi hanno seguito regolarmente per più del 59% (valore del corso di studio di Giurisprudenza) gli insegnamenti di tutti i Corsi di Studio con una punta del 67% di Scienze della formazione ;
- gli standard tecnologici della piattaforma sono considerati adeguati da più del 77% dei rispondenti (valore del corso di studio di Giurisprudenza), con una punta del 81% dei laureandi del corso di studio di Scienze della formazione
- le attività didattiche diverse dalle lezioni (esercitazioni, chat, laboratori, ecc.) sono considerate sempre adeguate da più del 53% degli studenti dei Corsi di Studio (valore del corso di studio di Scienze della formazione) con una punta del 63% espressa dai corsi di studio di Scienze politiche e Giurisprudenza;
- per i servizi di biblioteca il giudizio espresso dai laureandi si equivale in percentuale (tra il 35% e il 45%) tra coloro che esprimono un giudizio positivo e coloro che affermano di non avere mai utilizzato il servizio di biblioteca. Tale apparente contraddizione deriva dalla non presenza di un servizio bibliotecario on line (cioè diverso da quello di manualistica della didattica) con la possibilità di visionare volumi in formato digitale. L'università ha nel corso dell'anno accademico realizzato, oltre all'apertura della biblioteca nella sede principale, alcuni abbonamenti per data base on line di articoli di riviste internazionali disponibili per l'accesso dalla sede principale;
- il carico degli studi degli insegnamenti è considerato adeguato alla durata del Corso di Studi da più del 82% dai laureandi di tutti i Corsi di studi (valore del corso di studio di Economia magistrale) con punte del 89% da parte dei laureandi di Scienze politiche. Gli stessi laureandi, però, ritengono comunque eccessivo il carico degli studi con percentuali del 93% del corso di studi di economia triennale. (Questa seconda domanda è considerata non perfettamente formulata in quanto pone a confronto due opposti)
- le attività di tirocinio sono state effettuate principalmente dai laureandi di Scienze della formazione e in parte da Economia (triennale e magistrale). In questi casi la percentuale registrata è stata superiore al 50% circa. Per questi laureandi il 30% circa ha valutato positivamente l'esperienza;
- le attività di studio all'estero sono state effettuate con percentuali non significative dai laureandi di tutti i corsi di studio (minori del 5%). Si distinguono soltanto i corsi di economia, triennale magistrale, con percentuali del 15% e del 9% rispettivamente. Per coloro che hanno effettuato lo stage all'estero l'esperienza è valutata positivamente anche se il supporto dell'università è considerato non determinabile;
- complessivamente più del 83% dei laureandi si è dichiarato soddisfatto del Corso di Studi frequentato (valore dei laureandi del corso di studi di Scienza della formazione); con una punta del 91% dei laureandi dei corsi di studio di economia triennale e Scienze politiche. Gli stessi laureandi hanno affermato, con circa la stessa percentuale, che si sarebbero riscritti all'UNICUSANO. Una ridotta





percentuale di risposta si è ottenuta circa l'iscrizione ad altri corsi di studio offerti dall'UNICUSANO e non significative per l'iscrizione verso altre università.

Dai risultati si può osservare che le attività didattiche di supporto, i servizi di biblioteca e il tirocinio sono le attività che risultano non pienamente soddisfacenti.

Il Presidio di Qualità è chiamato ad approfondire questi aspetti e a considerarli come punti di attenzione per le attività di Riesame dei Corsi di Studio.

## **Utilizzazione dei risultati**

I risultati che derivano dalle rilevazioni sull'opinione degli studenti e dei laureandi sono oggetto di analisi e valutazione da parte del Nucleo di Valutazione che, nelle sue relazioni e verbali di riunione, evidenzia gli aspetti di ridotta soddisfazione e invia la richiesta di attenzione sia al Presidio di Qualità sia agli organi di gestione dell'Università, cioè il Comitato Tecnico Ordinatore e il Consiglio di Amministrazione.

## **Punti di forza e di debolezza**

Dai risultati analizzati emerge che nei Corsi di Studio complessivamente si effettua una significativa attività di didattica assistita standard e didattica complementare (modello didattico dell'università UNICUSANO); alcune difficoltà emergono sulle attività di supporto alla didattica che si osservano anche nel rapporto tra studenti e docenti (ricerca di colloqui inevasi).

Rispetto ai risultati evidenziatesi, quindi, il Nucleo di Valutazione, pur esprimendo un giudizio complessivamente positivo su quanto emerso dalle raccolte dati (opinione dei frequentanti e dei laureandi) invita il Presidio di Qualità a interessare i Gruppi di riesame dei singoli corsi di studio, di monitorare durante l'anno accademico l'andamento delle attività risultate come problematiche e volere presidiare le attività di supporto alla didattica considerando questi due punti come punti critici generali da considerare nell'attività di Riesame.

Inoltre il NdV ritiene che per migliorare la numerosità della raccolta dati relativa alle opinioni degli studenti frequentanti, ovvero migliorare la numerosità dei questionari compilati sui singoli insegnamenti, occorre rendere obbligatoria da parte degli studenti la compilazione dei questionari di opinione. Pertanto il NdV invita sia il Presidio di qualità sia gli organi di governo dell'università di realizzare una procedura amministrativa in grado di rendere obbligatoria la compilazione dei questionari di opinione come già avviene per i laureandi.

