



**UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA BASILICATA**

**Nucleo di Valutazione**

**“Relazione sulle opinioni degli studenti frequentanti le attività didattiche -  
a.a. 2016-2017”**

(allegato al verbale n. 2 del 23 aprile 2018 )

**23 aprile 2018**

## INDICE

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

<b>Sezione 3. Rilevazione dell'opinione degli studenti</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Modalità di rilevazione</b>	<b>3</b>
<b>3.2.1 Organizzazione (attori coinvolti, funzioni, modalità e tempi)</b>	<b>3</b>
<b>3.2.2 Strumenti di rilevazione (questionario online)</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni</b>	<b>5</b>
<b>3.3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti</b>	<b>5</b>
<b>3.3.2 Livello di soddisfazione degli studenti</b>	<b>7</b>
<b>3.3.2.1 Analisi della soddisfazione complessiva degli studenti per i CdS, le aule, le attrezzature e i servizi a supporto della didattica e individuazioni delle eventuali criticità</b>	<b>8</b>
<b>3.3.2.2 Analisi della soddisfazione complessiva e dell'interesse per gli studenti frequentanti e individuazioni delle eventuali criticità</b>	<b>10</b>
<b>3.3.2.3 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto alle infrastrutture a supporto della didattica per gli studenti frequentanti e individuazione delle criticità</b>	<b>10</b>
<b>3.3.2.4 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto all'insegnamento e individuazione delle criticità</b>	<b>11</b>
<b>3.3.2.5 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto alla docenza e delle eventuali criticità</b>	<b>13</b>
<b>3.4 Utilizzazione dei risultati</b>	<b>13</b>
<b>3.4.1 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti</b>	<b>15</b>
<b>3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati</b>	<b>15</b>

Allegati:

Allegato 1: questionario per studenti frequentanti

Allegato 2: questionario per studenti non frequentanti

Allegato 3: questionario N.0, parte generale

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

## Sezione 3. Rilevazione dell'opinione degli studenti

### 3.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

L'Università della Basilicata è impegnata nella rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti le attività didattiche sin dall'emanazione delle indicazioni del CNVSU.

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 1, comma 2, della legge 19 ottobre 1999, n. 370, il Nucleo di Valutazione acquisisce periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti, trasmettendo apposita relazione entro il 30 aprile di ciascun anno.

Tale azione rappresenta un momento fondamentale della fase di monitoraggio del processo. È stata svolta la raccolta di dati e di informazioni non solo sugli insegnamenti, ma anche su ciò che contribuisce al buon funzionamento di un Ateneo (le infrastrutture, i servizi di segreteria e di biblioteca, l'organizzazione complessiva), per fornire indicazioni utili sia ai docenti, relativamente al possibile miglioramento dello svolgimento delle attività didattiche, sia a tutti gli organi di governo dell'Ateneo, ai gruppi di riesame e alle Commissioni Paritetiche docenti/studenti, determinando un processo di riflessione sulle modalità di gestione dei processi formativi, collocandole entro una cornice interpretativa al fine di contribuire a migliorare la qualità della didattica con azioni correttive mirate.

Relativamente alle opinioni dei laureati, a partire dall'a.a. 2009/2010, l'Università della Basilicata ha aderito al consorzio AlmaLaurea per la rilevazione e l'elaborazione dei profili dei laureati. I relativi risultati sono riportati nel rapporto curato dal suddetto consorzio, consultabili al sito <http://www.almalaurea.it/>.

### 3.2. Modalità di rilevazione

#### 3.2.1 Organizzazione (attori coinvolti, funzioni, modalità e tempi)

Il Presidio della Qualità di Ateneo (PQ) supervisiona lo svolgimento delle procedure di AQ di tutto l'Ateneo, sulla base degli indirizzi degli Organi di Governo, tra cui figura la rilevazione delle opinioni degli studenti.

In particolare, il PQ, rispetto alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica:

- predispone le procedure operative di rilevazione che vengono pubblicate in un'apposita pagina web del sito del PQ (<http://www2.unibas.it/PQ/index.php/item-2/rilevazione-opinionestudenti>);
- fornisce alle CPDS delle sintetiche linee guida da seguire per l'analisi e la formulazione di proposte sulla gestione e l'utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti (Linee Guida alla Relazione Annuale 2016-17, [www2.unibas.it/PQ/images/DOCUMENTI/2017.07.05-Linee Guida RACP 2016-17 Unibas.docx](http://www2.unibas.it/PQ/images/DOCUMENTI/2017.07.05-Linee-Guida-RACP-2016-17-Unibas.docx));
- svolge un'azione di monitoraggio e di stimolo rispetto al CPDS, perché, a loro volta monitorino e stimolino i CdCS e i gruppi di AQ (Relazione di Monitoraggio sulla Relazione Annuale della CPDS per l'a.a. 2016-17, [http://www2.unibas.it/PQ/images/Monitoraggio/2018.02.06-Relazione Monitoraggio CP.pdf](http://www2.unibas.it/PQ/images/Monitoraggio/2018.02.06-Relazione-Monitoraggio-CP.pdf)).

A partire dall'anno accademico oggetto della presente relazione, il 2016-17, e dopo un anno di sperimentazione, la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica (d'ora in poi rilevazione) avviene attraverso ESSE3 con la somministrazione on-line del questionario.

La scelta della modalità on-line per la somministrazione dei questionari è stata fatta dagli Organi di Governo che hanno recepito i limiti e le criticità relative alla somministrazione in aula del questionario cartaceo evidenziate e segnalate dal PQ, dalle CPDS e in sede di riesame dei singoli CdS.

In seguito, il PQ in collaborazione con il Centro Infrastrutture e Sistemi ICT, ha realizzato l'attuale sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti in ambiente ESSE3.

La rilevazione avviene per tutti gli insegnamenti/moduli erogati nell'anno accademico di riferimento nell'ambito dei corsi di studio dell'Università degli Studi della Basilicata. In particolare, il PQ ha previsto che, nel caso di insegnamenti costituiti da più moduli, come avviene per gli insegnamenti integrati, allo studente viene richiesta la compilazione del questionario per ogni singolo modulo.

La rilevazione si svolge in periodi diversi, in funzione dell'articolazione didattica del corso di studio. Gli studenti possono compilare il questionario e, quindi, effettuare la propria valutazione, intorno ai  $\frac{2}{3}$  del periodo di svolgimento di ciascun insegnamento/modulo fino alla prenotazione del relativo esame. Si evidenzia che la compilazione del questionario on-line è obbligatoria ai fini della prenotazione dell'esame e prevede un questionario diverso a seconda che lo studente sia o meno frequentante.

Il PQ e il proprio ufficio di supporto operano in collaborazione con i Settori Gestione della Didattica dei Dipartimenti/Scuole. L'elaborazione delle informazioni contenute nei questionari e la trasmissione dei report relativi agli insegnamenti e ai corsi di studio sono curate dai competenti uffici di Ateneo.

L'organizzazione delle attività di rilevazione delle opinioni degli studenti, all'interno di ciascun Dipartimento/Scuola, è affidata al responsabile del Settore Gestione della Didattica, secondo le indicazioni fornite dai competenti Uffici di Ateneo come di seguito descritto.

Gli Uffici di Ateneo:

- inviano alla mailing list dei docenti, all'inizio di ciascun periodo didattico, un'e-mail con la quale si ricorda di fornire agli studenti le informazioni relative alla tempistica e alle modalità di compilazione dei questionari, nonché ogni altra utile indicazione per la corretta compilazione dei questionari;
- inviano alla mailing list degli studenti, all'inizio di ciascun periodo didattico, un'e-mail con la quale vengono fornite le informazioni relative alle finalità, alla tempistica e alle modalità dell'attività di rilevazione delle opinioni sulla didattica;
- forniscono al personale del Centro Infrastrutture e Sistemi ICT preposto alla gestione dei questionari in ESSE3 ogni utile indicazione in merito a particolari esigenze di rilevazione relative a specifiche attività formative.

Il responsabile del Settore Gestione della Didattica di ciascun Dipartimento/Scuola:

- supporta gli Uffici dell'Ateneo nella diffusione delle informazioni relative alle finalità, alla tempistica e alle modalità dell'attività di rilevazione delle opinioni sulla didattica;
- garantisce che le attività formative presenti nella banca dati U-Gov Didattica siano costantemente aggiornate e comunica tempestivamente ogni variazione in merito agli uffici di Ateneo.

I docenti:

- sensibilizzano gli studenti alla compilazione dei questionari illustrando le finalità dell'attività di rilevazione delle opinioni sulla didattica;
- invitano e sollecitano gli studenti frequentanti, intorno ai  $\frac{2}{3}$  del periodo di svolgimento di ciascun insegnamento/modulo, alla compilazione on-line dei questionari;
- sensibilizzano gli studenti a segnalare, mediante e-mail all'indirizzo indicato nella pagina ESSE3 dedicata al questionario, ogni eventuale problema riscontrato nella compilazione dello stesso.

Infine, il personale del Centro Infrastrutture e Sistemi ICT preposto alla gestione dei questionari in ESSE3 assicura che sia reso disponibile allo studente, nella propria pagina personale, un questionario per la rilevazione di ciascun insegnamento, a seconda che lo studente sia o meno frequentante e, successivamente, elabora le informazioni contenute nei questionari e la trasmissione dei report relativi agli insegnamenti e ai corsi di studio.

Oltre all'indagine sulle opinioni degli studenti sugli insegnamenti, il PQ effettua la rilevazione delle opinioni degli studenti relative all'organizzazione, in generale, dei CdS, alle infrastrutture e ad alcuni servizi a supporto della didattica, rilevazione che viene effettuata dallo studente una sola volta per ciascun semestre dell'anno accademico di riferimento.

### 3.2.2 Strumenti di rilevazione (questionario online)

Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, riportato nell'allegato 1, prevede 24 quesiti comprendenti il set di 11 domande proposto nel documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" e una parte riservata alla raccolta di suggerimenti da parte degli studenti.

Il questionario per gli studenti non frequentanti è riportato nell'allegato 2.

Il questionario predisposto dal PQ per la valutazione generale dei servizi e delle infrastrutture e attrezzature a supporto della didattica è riportato nell'allegato 3

Il questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti laureandi è predisposto da AlmaLaurea per gli Atenei aderenti al consorzio.

Allegati:

Allegato 1: questionario per studenti frequentanti

Allegato 2: questionario per studenti non frequentanti

Allegato 3: questionario N.O, parte generale

### 3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

L'analisi, come in passato, è stata condotta allo scopo di fornire agli organi di governo e, in particolare, agli organismi deputati alla gestione della didattica, uno strumento utile per l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento su cui intervenire.

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

L'introduzione del sistema di rilevazione in ambiente ESSE3 ha avuto un primo effetto sul tasso di copertura dell'indagine.

Infatti, nell'a.a. 2016-17, tutti i corsi di studio (CdS) attivati sono stati valutati dagli studenti. Pertanto, il tasso di copertura, pari al rapporto percentuale tra il numero di corsi di studio che hanno partecipato alla rilevazione e quello dei corsi di studio attivati è risultato pari al 100% per ogni Dipartimento/Scuola e per ogni tipo di corso di studio attivato (Tabella 3.3.1.1).

**Tabella 3.3.1.1** - Numero di corsi di studio che hanno partecipato alla rilevazione, numero di corsi di studio attivati, numero di corsi di laurea triennale (CLT), magistrale (CLM) e magistrale a ciclo unico (CLMCU) a ciclo unico) attivati e tasso di copertura

Dipartimento/Scuola	Numero di CdS attivati	Numero di CLT	Numero di CLM	Numero di CLMCU	Tasso di copertura (%)
DICEM	4	2	1	1	100
DIMIE	5	3	2	0	100
DIS	7	3	3	1	100
DISU	5	1	3	1	100
SAFE	7	3	4	0	100
SI	6	2	4	0	100
<b>ATENE0</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Analizzando il dato con maggiore dettaglio, si evidenzia, invece, che all'interno di ogni singolo corso di studio, il tasso di copertura dei singoli insegnamenti, ottenuto come rapporto percentuale tra il numero di insegnamenti per i quali sono stati compilati i questionari dagli studenti frequentanti e quello degli insegnamenti attivati, è pari al 100% solo per il DICEM e il DIMIE mentre, per gli altri Dipartimenti/Scuole, il

tasso di copertura oscilla intorno alla media d'Ateneo, pari all'87,5%. Il tasso di copertura mostra un lievissimo aumento se, oltre agli studenti frequentanti, si prendono in considerazione anche gli studenti non frequentanti.

Si evidenzia che 160 insegnamenti, cioè il 21,2% del totale degli insegnamenti sottoposti a valutazione, ha meno di 5 questionari compilati. In particolare, il SAFE ha solo il 63,9% dei corsi attivati con più di cinque questionari compilati e un tasso di copertura degli insegnamenti attivati che si discosta per difetto dalla media di ateneo con una percentuale del 12,5% (Tabella 3.3.1.2).

**Tabella 3.3.1.2** - Numero di insegnamenti valutati, attivi, tassi di copertura e numero di insegnamenti per i quali sono stati compilati almeno 5 questionari per studenti frequentanti

Dipartimento /Scuola	Numero di insegnamenti valutati	Numero di insegnamenti attivi	Tasso di copertura studenti frequentanti (%)	Tasso di copertura studenti (freq. e non freq.) (%)	Numero di insegnamenti per i quali sono stati compilati almeno 5 questionari per studenti frequentanti
DICEM	131	131	100,0	100,0	117
DIMIE	105	119	88,2	89,1	82
DIS	136	167	81,4	81,4	101
DISU	148	148	100,0	100,0	112
SAFE	102	136	75,0	75,7	76
SI	129	157	82,1	86,0	104
<b>ATENE0</b>	<b>751</b>	<b>858</b>	<b>87,5</b>	<b>89,2</b>	<b>592</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Infine, il NdV ha confrontato, per gli a.a. 2015-16 e 2016-17, il tasso di copertura ottenuto come rapporto percentuale tra i questionari compilati e quelli attesi, dove il numero di questionari attesi è stato calcolato moltiplicando il numero di studenti in corso per il numero medio di insegnamenti che, in generale, uno studente riesce a frequentare con regolarità nel corso dell'anno accademico, convenzionalmente quantificato in 6 insegnamenti. Dal confronto è emerso per l'Ateneo una flessione relativa, rispetto al 2015-16, del 2,6% dovuta a un calo nel DIMIE, nel DIS, nel SAFE e nel SI mitigato da un buon incremento nel tasso di copertura del DICEM e del DISU che, in termini relativi e rispetto all'a.a. 2015-16, è risultato rispettivamente pari al 22,7% e al 39,9% (Tabella 3.3.1.3).

**Tabella 3.3.1.3** - Numero di questionari per studenti frequentanti compilati, numero di studenti in corso, numero di questionari attesi e tasso di copertura, pari al rapporto percentuale tra il numero di questionari compilati e quello dei questionari attesi, per il 2015-16 e 2016-17

Dipartimento/Scuola	Numero di questionari per studenti frequentanti compilati	Numero di studenti in corso	Numero di questionari attesi	Tasso di copertura (%)	
				2015-16	2016-17
DICEM	3.452	585	3.510	80,1	98,3
DIMIE	3.844	960	5.760	70,9	66,7
DIS	2.499	784	4.704	69,8	53,1
DISU	4.644	805	4.830	68,7	96,1
SAFE	1.581	502	3.012	68,5	52,5
SI	2.378	666	3.996	85,2	59,5
<b>ATENE0</b>	<b>18.398</b>	<b>4.302</b>	<b>25.812</b>	<b>73,1</b>	<b>71,2</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

In conclusione, il NdV ha constatato che, con l'utilizzo della modalità di rilevazione online, il tasso di copertura della rilevazione rispetto ai CdS valutati è aumentata e comprende tutti i CdS. Inoltre, il NdV suggerisce al PQ e alle CPDS di effettuare un'analisi delle cause che hanno fatto registrare un numero apprezzabile di insegnamenti non valutabili, cioè di insegnamenti con meno di cinque questionari compilati.

### **3.3.2 Livello di soddisfazione degli studenti**

L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti viene articolata in due parti. Nella prima parte, paragrafo 3.3.2.1, si riportano i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti relative all'organizzazione, in generale, dei CdS, alle infrastrutture e ad alcuni servizi a supporto della didattica (Allegato 3 "Questionario N.0, parte generale"), rilevazione che viene effettuata una sola volta per ciascun semestre dell'anno accademico di riferimento. Nella seconda, paragrafi 3.3.2.2 - 3.3.2.5, vengono, invece, riportati i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti su ogni singolo insegnamento (Allegato 1 "Questionario studenti frequentanti").

La scala di valutazione utilizzata per le due indagini è quella di Likert con 4 livelli: decisamente no, più no che sì, più sì che no, decisamente sì.

Le tabelle da 3.3.2.1.1 a 3.3.2.1.5 riportano i risultati dell'elaborazione del questionario sui corsi di studio, le aule, le attrezzature e i servizi di supporto (Allegato 3 "Questionario N.0, parte generale") che sono state organizzate in cinque sezioni: organizzazione dei CdS (media delle domande 1, 2 e 3 della sezione 2), aule, infrastrutture e attrezzature a supporto della didattica (media della domanda 4 e delle domande della sottosezione 5 della sezione 2), segreteria studenti (media delle 4 domande della sottosezione 6 della sezione 2), settore didattica del Dipartimento/Scuola (media delle 4 domande della sottosezione 7 della sezione 2) e, infine, i servizi della biblioteca (media delle 5 domande della sottosezione 7 della sezione 2).

Le tabelle da 3.3.2.1.1 a 3.3.2.4.1 riportano i risultati dell'elaborazione delle risposte alle 21 domande del questionario per studenti frequentanti (Allegato 1 "Questionario studenti frequentanti") relative alla valutazione della soddisfazione complessiva e dell'interesse (media delle domande 20 e 21 della sezione "Interesse"), delle infrastrutture a supporto della didattica (media domande della sezione "Aule e attrezzature"), dell'insegnamento (media della domande insegnamento/modulo escluse le domande 7 e 8) e della docenza (media delle domande della sezione "docente" escluse le domande 16, 17, 18 e 19). Non sono stati riportati i risultati delle analisi condotte per tutte le domande del questionario perché in alcuni casi sembrano ridondanti rispetto ad altre o attengono ad aspetti che fanno per lo più riferimento alle tempistiche e modalità con cui lo studente cerca di contattare il docente. Del resto, il questionario proposto agli studenti frequentanti contiene più domande rispetto al set minimo previsto dal Ministero e, a tal proposito, ci si chiede se non sia preferibile, per non gravare eccessivamente sugli studenti, che devono effettuare la compilazione per ogni insegnamento frequentato, effettuare qualche piccola semplificazione.

Tutte le tabelle riportano, per l'Ateneo nel suo complesso e per ogni Dipartimento/Scuola dell'Ateneo:

- nella seconda colonna, il numero complessivo di risposte alla domanda in considerazione (Risposte);
- nella terza colonna la percentuale di soddisfatti (% soddisfatti) data dal rapporto tra le risposte positive (somma delle risposte "Più No che Sì" e "No") e il totale delle risposte moltiplicato per 100;
- nella quarta colonna il rapporto "positive / negative", tra la somma delle risposte "Sì" e "Più Sì che No" e la somma delle risposte "Più No che Sì" e "No";
- nella quinta colonna, la media aritmetica ponderata, calcolata attribuendo il punteggio 1 a ogni risposta "No", il punteggio 2 ad ogni risposta "Più No che Sì", il punteggio 3 ad ogni risposta "Più Sì che No", il punteggio 4 ad ogni risposta "Sì", ponderando ogni punteggio per il rispettivo numero di risposte date e dividendo il punteggio totale per il numero di risposte complessivamente date.
- nella sesta colonna, il coefficiente di variazione, dato dal rapporto percentuale tra lo scarto quadratico medio e la media aritmetica ponderata;
- nella settima colonna, la media ponderata (d'ora in poi media) dell'a.a. 2015-16, calcolata con la stessa modalità di quella nella quinta colonna (se disponibile).

È evidente che più elevati sono i valori del rapporto positive / negative e della media, più alte sono le percentuali di risposte positive. In particolare, il valore pari al 50% per la percentuale di soddisfatti, il valore unitario del rapporto soddisfatti / insoddisfatti e il valore 2,5 della media possono essere interpretati come soglie minime di valutazione positiva. Nell'analisi si è ritenuto di segnalare le valutazioni medie comprese tra la soglia di positività e 2,75 poiché, sebbene siano positive, è bene che siano monitorate con attenzione dalle CPDS, dai CCdS e dai gruppi di AQ. Infine, per apprezzare la variabilità presente nei dati si è calcolato il coefficiente di variazione, i cui valori sono sempre maggiori o uguali a 0. Per valori dell'indice al di sotto del 30% circa è possibile affermare che le risposte date dagli studenti sono caratterizzate da una bassa variabilità.

### 3.3.2.1 Analisi della soddisfazione complessiva degli studenti per i CdS, le aule, le attrezzature e i servizi a supporto della didattica e individuazioni delle eventuali criticità

L'organizzazione complessiva dei CdS viene valutata positivamente per tutti i Dipartimenti/Scuole anche se non si riscontrano valutazioni medie superiori a tre con una percentuale di soddisfatti sempre superiore al 64% e un rapporto tra positive e negative sempre superiore a 1,8. Il SI, il DICEM e il SAFE ottengono dagli studenti una valutazione leggermente inferiore a quella media dell'Ateneo. Infine, si segnala una medio-bassa presenza di variabilità nella valutazione di questa sezione (Tabella 3.3.2.1.1).

**Tabella 3.3.2.1.1** - Indici sintetici per la valutazione della organizzazione complessiva dei corsi di studio per l'Ateneo e per i Dipartimenti/Scuole.

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	4.208	65,37	1,88	2,70	40,81
DIMIE	7.023	70,96	2,44	2,79	38,69
DIS	5.953	71,51	2,51	2,79	35,89
DISU	7.278	67,47	2,07	2,74	41,85
SAFE	3.805	69,96	2,32	2,79	40,31
SI	6.705	64,42	1,81	2,68	39,35
<b>ATENE0</b>	<b>34.972</b>	<b>68,29</b>	<b>2,15</b>	<b>2,75</b>	<b>39,55</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Le aule, le aule studio, le biblioteche, i laboratori e le attrezzature a supporto della didattica vengono valutate positivamente per tutti i Dipartimenti/Scuole, fatta eccezione per il DICEM che riceve una valutazione media al di sotto della soglia di positività. Per il DICEM anche gli altri indici sintetici sono al di sotto della soglia di positività. Si riscontra una presenza media di variabilità, che indica come, anche per quest'anno accademico le situazioni all'interno e tra i Dipartimenti/Scuole siano diversificate (Tabella 3.3.2.1.2).

**Tabella 3.3.2.1.2** - Indici sintetici per la valutazione di aule, aule studio, biblioteche, laboratori e attrezzature a supporto della didattica per l'Ateneo e per i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	6.348	47,43	0,90	2,40	52,13
DIMIE	9.804	81,50	4,40	3,05	47,79
DIS	9.544	80,35	4,09	3,02	38,50
DISU	10.488	70,88	2,43	2,85	50,11
SAFE	6.112	78,50	3,65	3,00	41,98
SI	9.865	70,23	2,36	2,84	47,24
<b>ATENE0</b>	<b>52.161</b>	<b>72,53</b>	<b>2,64</b>	<b>2,88</b>	<b>47,13</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

La segreteria studenti riceve una valutazione media positiva per tutti i Dipartimenti/Scuole anche se, per il SI e per DICEM, questa supera solo leggermente la suddetta soglia. Gli altri due indici sintetici considerati in quest'analisi superano, comunque, le soglie di positività. Si riscontra una presenza sostanzialmente media



di variabilità, che indica come, anche per quest'anno accademico le situazioni all'interno e tra i Dipartimenti/Scuole siano diversificate (Tabella 3.3.2.1.3).

**Tabella 3.3.2.1.3** - Indici sintetici per la valutazione di segreterie studenti per l'Ateneo e per i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	5.575	61,20	1,58	2,62	44,42
DIMIE	9.232	70,87	2,43	2,80	42,00
DIS	7.853	73,48	2,77	2,83	38,06
DISU	10.005	77,07	3,36	2,98	39,15
SAFE	5.247	69,01	2,22	2,76	40,18
SI	8.992	58,25	1,39	2,55	44,13
<b>ATENE0</b>	<b>46.904</b>	<b>68,85</b>	<b>2,21</b>	<b>2,77</b>	<b>41,43</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Il settore della didattica viene valutata positivamente dagli studenti di tutti i Dipartimenti/Scuole. Le percentuali di soddisfatti e i rapporti tra le valutazioni positive e quelle negative superano nettamente le soglie di positività. Per il DICEM e il SI, si registrano valutazioni medie positive anche se ancora leggermente inferiore a tre. Si riscontra una media presenza di variabilità, che indica come, anche per quest'anno accademico le situazioni all'interno e tra i Dipartimenti/Scuole siano diversificate (Tabella 3.3.2.1.2).

**Tabella 3.3.2.1.4** - Indici sintetici per la valutazione del settore didattica per l'Ateneo e per i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	4.773	78,48	3,64	2,91	47,81
DIMIE	7.579	86,81	6,58	3,06	48,26
DIS	6.864	86,27	6,28	3,01	43,92
DISU	8.515	84,03	5,26	3,05	46,69
SAFE	4.671	83,81	5,17	3,00	43,82
SI	7.232	82,85	4,83	2,97	48,37
<b>ATENE0</b>	<b>39.534</b>	<b>84,03</b>	<b>5,26</b>	<b>3,01</b>	<b>46,85</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

L'ultima sezione riguarda la valutazione delle biblioteche. La valutazione media, la percentuale di soddisfatti e i rapporti tra valutazioni positive e negative superano nettamente le soglie di positività, fatta eccezione per il DICEM la cui valutazione media attribuita dagli studenti è appena superiore a 2,5.

**Tabella 3.3.2.1.5** - Indici sintetici per la valutazione delle biblioteche per l'Ateneo e per i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	4.912	58,38	1,40	2,51	58,10
DIMIE	4.698	89,66	8,67	3,19	51,11
DIS	8.522	90,27	9,27	3,22	44,31
DISU	7.671	82,16	4,60	3,07	53,91
SAFE	5.675	87,70	7,13	3,17	44,99
SI	8.808	83,88	5,20	3,06	49,66
<b>ATENE0</b>	<b>43.795</b>	<b>83,54</b>	<b>5,07</b>	<b>3,07</b>	<b>51,48</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

### 3.3.2.2 Analisi della soddisfazione complessiva e dell'interesse per gli studenti frequentanti e individuazioni delle eventuali criticità

Gli studenti sono soddisfatti nel complesso e sono interessati dagli argomenti trattati, come si evince dalle elevate percentuali di soddisfazione per ogni Dipartimento/Scuola, che risultano sempre maggiori dell'85%, e dal rapporto tra i soddisfatti e gli insoddisfatti nettamente al di sopra della soglia di positività. Le medie sono ovviamente tutte positive e maggiori o uguali a 3,23 a cui si affianca una bassa presenza di variabilità, che indica una valutazione sostanzialmente uniforme tra i CdS di uno stesso Dipartimento/Scuola. Infine, si riscontra un leggero aumento della valutazione media a livello di ateneo rispetto all'a.a. precedente dovuto a un incremento nelle valutazioni per questa sezione per i CdS del DICEM, del DIS e del SAFE (Tabella 3.3.2.2.1).

**Tabella 3.3.2.2.1** - Indici sintetici per la valutazione della soddisfazione complessiva e interesse per l'Ateneo e i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)	Media 2015-16
DICEM	6.625	86,88	6,62	3,25	30,71	3,16
DIMIE	7.400	89,39	8,42	3,25	28,53	3,27
DIS	4.929	90,89	9,98	3,35	24,25	3,32
DISU	8.972	88,76	7,90	3,32	28,97	3,35
SAFE	3.056	89,07	8,14	3,33	28,32	3,24
SI	4.693	85,23	5,77	3,23	27,15	3,25
<b>ATENEO</b>	<b>35.675</b>	<b>88,40</b>	<b>7,62</b>	<b>3,29</b>	<b>28,37</b>	<b>3,27</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Non si rilevano, per questa sezione, situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi o da forte variabilità nelle valutazioni né valutazioni per i singoli CdS o le singole domande inferiori alle soglie di positività individuate per quanto riguarda i CdS attivi o con almeno 5 questionari compilati.

### 3.3.2.3 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto alle infrastrutture a supporto della didattica per gli studenti frequentanti e individuazione delle criticità

Gli studenti sono sostanzialmente soddisfatti per le infrastrutture a supporto della didattica come si evince dalle elevate percentuali di soddisfatti per ogni Dipartimento/Scuola, che risultano sempre maggiori dell'86%, fatta eccezione per il DICEM, la cui percentuale di soddisfatti si attesta al 69% circa. Il rapporto tra i soddisfatti e gli insoddisfatti è nettamente al di sopra della soglia di positività, anche se lo è un po' meno per il DICEM. Infine, le valutazioni medie espresse dagli studenti sono tutte positive e superiori a 3 fatta eccezione per il DICEM, la cui valutazione media è positiva ma è inferiore di poco a 3. Si riscontra una medio-bassa presenza di variabilità (Tabella 3.3.2.1.1).

L'analisi condotta a livello di Dipartimento/Scuola ha evidenziato che, solo per il DICEM e, in particolare per la valutazione dell'adeguatezza delle aule in cui si sono svolti gli insegnamenti del CdS in Architettura, la valutazione media degli studenti è leggermente al di sotto della soglia di positività (2,5) mentre, la percentuale di soddisfatti e il rapporto positive/negative assumono valori leggermente superiori rispetto alla soglia di positività. Per questo CdS altri due aspetti, l'adeguatezza dei laboratori e le attrezzature a supporto della didattica, che comunque hanno ricevuto una valutazione media positiva andrebbero monitorati con un po' più di attenzione. Si segnala, infine, che, per il CdS in Scienze del turismo e dei Patrimoni culturali, la valutazione media degli studenti è sempre positiva ma leggermente inferiore a 2,75 per quanto riguarda l'adeguatezza dei laboratori (Tabella 3.3.2.3.2).

**Tabella 3.3.2.3.1** - Indici sintetici per le infrastrutture a supporto della didattica per l'Ateneo e i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
DICEM	9.338	65,65	1,91	2,72	46,00
DIMIE	9.805	90,52	9,55	3,22	38,87
DIS	6.564	89,80	8,81	3,22	38,89
DISU	12.487	81,00	4,26	3,05	41,11
SAFE	4.241	87,50	7,00	3,18	39,38
SI	5.950	85,00	5,67	3,13	40,10
<b>ATENE0</b>	<b>48.385</b>	<b>82,22</b>	<b>4,62</b>	<b>3,07</b>	<b>40,87</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

**Tabella 3.3.2.3.2** - Indici sintetici per le infrastrutture a supporto della didattica per il Dipartimento DICEM

CdS	Domande	Risposte	% soddisfatti	positive/ negative	Media 2016-17	CV
Architettura	Le aule in cui si è svolto l'insegnamento sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	2.015	52,26	1,09	2,45	42,13
	I laboratori sono risultati adeguati per lo svolgimento dell'insegnamento?	1.842	58,03	1,38	2,56	47,25
	Le attrezzature per la didattica sono risultate adeguate per lo svolgimento dell'insegnamento?	1.969	62,21	1,65	2,62	41,08
Scienze del Turismo e dei Patrimoni Culturali	I laboratori sono risultati adeguati per lo svolgimento dell'insegnamento?	138	63,77	1,76	2,74	52,87

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Infine, si segnala che relativamente alla valutazione dell'adeguatezza dei laboratori ha ricevuto una valutazione positiva ma solo di pochissimo superiore a 2,75 il CdS in Ingegneria Meccanica della Scuola di Ingegneria (Tabella 3.3.2.3.3).

**Tabella 3.3.2.3.3** - Indici sintetici per la valutazione dell'adeguatezza dei laboratori per lo svolgimento dell'insegnamento del CdS in Ingegneria Meccanica della Scuola di Ingegneria

CdS	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)
Ingegneria Meccanica	451	73,17	2,72	2,76	54,55

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

### 3.3.2.4 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto all'insegnamento e individuazione delle criticità

Gli studenti sono sostanzialmente soddisfatti per come gli insegnamenti sono erogati come si evince dalle percentuali di soddisfatti che si riscontrano e che risultano sempre superiori all'81%. Di conseguenza anche il rapporto tra i soddisfatti e gli insoddisfatti è al di sopra della soglia di positività. Le valutazioni medie espresse dagli studenti sono tutte positive e superiori a 3. Si evidenzia che per tutti i Dipartimenti/Scuole i dati confermano le valutazioni dell'a.a. precedente e mostrano un lievissimo trend crescente. Si riscontra una bassa presenza di variabilità che indica valutazioni sostanzialmente uniformi tra i CdS di uno stesso Dipartimento/Scuola (Tabella 3.3.2.4.1).

**Tabella 3.3.2.4.1** - Indici sintetici per la valutazione dell'insegnamento per l'Ateneo e i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)	Media 2015-16
DICEM	22.693	81,54	4,41	3,08	35,20	2,94
DIMIE	25.634	86,52	6,42	3,21	31,76	3,20
DIS	16.880	87,07	6,73	3,26	30,41	3,19
DISU	30.323	84,73	5,54	3,16	35,24	3,15
SAFE	10.520	84,62	5,50	3,20	33,23	3,08
SI	16.112	83,21	4,95	3,19	31,73	3,15
<b>ATENE0</b>	<b>122.162</b>	<b>84,63</b>	<b>5,50</b>	<b>3,18</b>	<b>33,33</b>	<b>3,13</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Si segnala che per la domanda relativa al materiale didattico integrativo disponibile on-line, la valutazione media attribuita dagli studenti ai CdS in Operatore dei beni culturali del DICEM, in Biotecnologie per la diagnostica medica, farmaceutica e veterinaria del DIS, in Scienze e tecnologie agrarie e in Scienze e tecnologie alimentari del SAFE sono al di sotto della soglia di positività con valori al massimo uguali a quelli dell'a.a. precedente. Comunque, fatta eccezione per il CdS in Operatore dei beni culturali del DICEM e quelli in Scienze e tecnologie alimentari e Scienze e tecnologie agrarie del SAFE, gli altri indici sintetici assumono valori superiori alle soglie di positività. Si riscontra una medio-alta presenza di variabilità dovuta alle diverse valutazioni effettuate dagli studenti di uno stesso CdS (Tabella 3.3.2.4.2).

**Tabella 3.3.2.4.2** - Indici sintetici per la valutazione media per la domanda relativa al materiale didattico integrativo disponibile on-line per l'Ateneo e i Dipartimenti/Scuole

Dip./ Scuola	CdS	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)	Media 2015-16
DICEM	Operatore dei beni culturali	8	25,00	0,33	2,00	71,98	2,00
DIS	Biotecnologie per la diagnostica medica, farmaceutica e veterinaria	146	50,68	1,03	2,44	58,95	2,46
	Chimica	212	57,55	1,36	2,66	55,50	2,32
	Scienze chimiche	33	51,52	1,06	2,52	57,22	2,22
DISU	Archeologia e Studi classici	46	52,17	1,09	2,54	59,41	2,42
	Studi umanistici	665	56,24	1,29	2,57	56,41	2,35
	Scienze della formazione primaria	2.645	62,72	1,68	2,64	52,54	2,57
	Tecnologie alimentari	475	65,05	1,86	2,72	47,54	2,65
SAFE	Scienze e tecnologie agrarie	86	46,51	0,87	2,37	56,18	2,53
	Scienze forestali e ambientali (LM)	70	60,00	1,50	2,70	42,98	2,69
	Scienze e tecnologie alimentari	58	39,66	0,66	2,16	58,71	2,07
	Scienze forestali e ambientali	179	62,57	1,67	2,73	53,10	2,52

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

### 3.3.2.5 Analisi della soddisfazione complessiva media rispetto alla docenza e delle eventuali criticità

Gli studenti sono molto soddisfatti dalla docenza nel suo complesso, come si evince dalle elevate percentuali di soddisfazione per ogni Dipartimento/Scuola, che risultano sempre maggiori o uguali all'87% e con percentuali superiori al 90%, per ben 4 Dipartimenti su 6. Ovviamente i rapporti tra i soddisfatti e gli insoddisfatti assumono valori nettamente al di sopra della soglia di positività e le medie sono tutte positive

e maggiori o uguali a 3,24, che confermano le valutazioni medie dell'a.a. precedente con qualche piccolo segnale di trend crescente, a cui si affianca una bassa presenza di variabilità (Tabella 3.3.2.5.1).

**Tabella 3.3.2.5.1** - Indici sintetici per la valutazione della Docenza per l'Ateneo e i Dipartimenti/Scuole

Dipartimento/ Scuola	Risposte	% soddisfatti	positive / negative	Media 2016-17	CV (%)	Media 2015-16
DICEM	18.988	87,00	6,96	3,24	36,12	3,12
DIMIE	20.884	90,82	9,90	3,32	35,57	3,34
DIS	13.881	92,01	11,51	3,40	32,87	3,37
DISU	25.291	90,96	10,06	3,37	35,49	3,40
SAFE	8.749	91,39	10,61	3,41	33,50	3,29
SI	13.370	88,63	7,80	3,34	33,14	3,34
<b>ATENE0</b>	<b>101.163</b>	<b>90,06</b>	<b>9,06</b>	<b>3,34</b>	<b>34,85</b>	<b>3,32</b>

Fonte: Centro elaborazione dati - Università degli Studi della Basilicata

Non si rilevano, per questa sezione, situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi o da forte variabilità nelle valutazioni né valutazioni per i singoli CdS o le singole domande inferiori alle soglie di positività individuate né vi sono singoli aspetti di questa sezione che hanno ricevuto una valutazione media positiva compresa tra 2,5 e 2,75. Infine, si segnala che le valutazioni medie confermano quelle dell'a.a. precedente e, per alcuni Dipartimenti/Scuole mostrano un lievissimo trend crescente. La presenza di una sostanzialmente bassa variabilità indica che gli studenti attribuiscono valutazioni più o meno uniformi tra i CdS di uno stesso Dipartimento/Scuola (Tabella 3.3.2.5.1).

### 3.4 Utilizzazione dei risultati

Il Presidio della Qualità ha elaborato una proposta per l'utilizzo e la diffusione dei risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti e dei dati per il Riesame, approvata nella seduta del 3.6.2015.

Successivamente, il Senato Accademico, nella seduta del 7 ottobre 2015 (<http://www2.unibas.it/PQ/images/DOCUMENTI/2015.06.03> - Proposta uso e diffusione dati.pdf), ha deliberato che i risultati della Rilevazione delle Opinioni degli Studenti "dovranno essere resi disponibili, oltre che al Rettore, al Prorettore per le funzioni concernenti le attività didattiche, al Coordinatore del Nucleo di Valutazione, ai Direttori delle Strutture Primarie:

- a tutti i componenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, relativamente a tutti gli insegnamenti/moduli attivati dal Dipartimento/Scuola a partire dall'a.a. 2015/2016;
- a ciascun Coordinatore di Corso di Studio e a ciascun Gruppo di Riesame/Gruppo di Assicurazione della Qualità, limitatamente a tutti gli insegnamenti/moduli erogati a partire dall'a.a. 2015/2016 nell'ambito del relativo Corso di Studio.

I destinatari non possono diffondere i dati trasmessi a terzi non compresi nelle categorie sopra menzionate (componenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, Coordinatore di Corso di Studio, componenti del Gruppo di Riesame/Gruppo di Assicurazione della Qualità)".

Con il passaggio a ESSE3, secondo quanto stabilito dal Senato Accademico, i diversi attori del sistema di AQ di Ateneo hanno la possibilità di consultare i risultati con un livello di aggregazione corrispondente al ruolo svolto all'interno del sistema stesso. Le differenziazioni nel livello di accesso vengono garantite attraverso una distinzione delle credenziali di accesso. Inoltre, ogni docente può consultare, nella propria pagina ESSE3, i risultati della rilevazione per ogni singolo insegnamento e/o modulo di cui è titolare.

L'analisi dei risultati della rilevazione delle opinioni è effettuata:

- dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS), a livello di intera Struttura Primaria; tipicamente ogni CPDS affida il compito di analizzare i risultati a una sottocommissione, a cui partecipa la componente studentesca; i dati elaborati sono poi discussi e analizzati collegialmente dalla CPDS, riportando i risultati dell'analisi nella Relazione Annuale;

- dai Consigli dei Corsi di Studio (CCdS), a livello di singolo dei Corso di Studio (CdS); i dati vengono elaborati dal Gruppo di Riesame o dal Gruppo AQ del CdS e poi discussi e analizzati collegialmente dal CCdS, riportando i risultati dell'analisi nei Rapporti di Riesame.

Le relazioni annuali delle CPDS e i Rapporti di Riesame dei CdS riportano le analisi della rilevazione con l'individuazione di eventuali azioni correttive.

Il PQ ha monitorato tutte le relazioni delle CPDS e ne ha riportato un'analisi dettagliata con l'individuazione dei punti di forza e delle criticità nella Relazione di Monitoraggio sulla Relazione Annuale della CPDS 2016-17 (<http://www2.unibas.it/PQ/images/Monitoraggio/2018.02.06 - Relazione Monitoraggio CP.pdf>).

Tutte le Relazioni Annuali contenenti le analisi condotte dalle CPDS vengono pubblicate sul sito web del PQ (<http://www2.unibas.it/PQ/index.php/item-2/commissioni-paritetiche-docenti-studenti>), così come la relativa Relazione di monitoraggio del PQ

(<http://www2.unibas.it/PQ/index.php/monitoraggio/monitoraggio-PQ>) e i rapporti di riesame di ogni CdS (<http://www2.unibas.it/PQ/index.php/item-2/rapporti-di-riesame-annuale>).

L'organizzazione del processo di analisi dei risultati da parte delle CPDS - che prevede, come detto, delle sottocommissioni e una partecipazione attiva da parte della componente studentesca - consente un'analisi più dettagliata dei risultati. Le sottocommissioni si riuniscono sia in presenza sia in modalità telematica. Le analisi sono state effettuate con cadenza annuale in tempo utile per la presentazione delle Relazioni annuali delle CPDS, di cui costituiscono parte integrante.

Le segnalazioni emerse nelle Relazioni di riesame vengono recepite nella Relazione annuale delle CPDS che monitora sulle azioni intraprese dai CdS, avvalendosi in alcuni casi della collaborazione di altre commissioni o della presenza, all'interno della CPDS stessa, dei presidenti di CdS. Tale monitoraggio ha tipicamente cadenza almeno annuale, in occasione della stesura della Relazione Annuale, anche se alcune CPDS, grazie alla presenza dei presidenti di CdS, riescono a effettuare un monitoraggio durante tutto l'anno. In alcuni casi, le segnalazioni riguardanti aspetti comuni della Didattica erogata dal Dipartimento/Scuola sono prese in carico dalla Commissione Didattica, ovvero da altri gruppi di lavoro costituiti a livello di Struttura Primaria. Alcune Strutture Primarie hanno discusso i risultati delle analisi delle CPDS in occasioni pubbliche con docenti e studenti. Tuttavia, queste forme di discussione collegiale, come evidenzia il PQ nella Relazione di monitoraggio, non sono ancora adottate sistematicamente da tutte le Strutture Primarie.

La procedura prevede che i Responsabili delle strutture primarie impieghino direttamente i risultati nella gestione della didattica e ne promuovano l'utilizzo nelle Commissioni didattiche di struttura e nei consigli di CdS mediante richiamo dell'attenzione dei Presidenti di CdS e della Commissione Didattica sui risultati e promozione di una discussione sui risultati. Tali organi, inoltre, hanno l'incarico di prendere iniziative verso docenti con valutazioni non soddisfacenti, oltre ad elaborare suggerimenti ai CdS per le iniziative da assumere. Gli stessi responsabili, infine, hanno l'onere di assumere delibere relative e conseguenze da trarre verso i docenti. Questa procedura, già precedentemente implementata informalmente, è stata adottata e formalizzata dal PQ.

Quasi tutte le CPDS raccomandano ai CdS di pubblicizzare e discutere i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti (ad esempio, in occasioni pubbliche con studenti e docenti). L'attenzione posta su questo aspetto dovrebbe stimolare gli Organi di Governo dell'Ateneo a ridiscutere gli schemi di accesso e diffusione di queste informazioni. Il PQ, inoltre, invita le CPDS ad assumere iniziative concrete a livello di Scuola/Dipartimento, ad esempio, organizzando eventi pubblici di presentazione e discussione delle opinioni rilevate a livello di Scuola/Dipartimento.

Gli organi di governo dell'Ateneo vengono informati dei risultati delle analisi condotte dalle CPDS principalmente in tre occasioni:

- presentazione della "Relazione di Monitoraggio sulla Relazione Annuale della CPDS" da parte del PQ al Senato Accademico;

- presentazione al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione della relazione di monitoraggio del sistema di Assicurazione della Qualità da parte del PQ, con evidenziazione di eventuali criticità di sistema;
- presentazione della relazione annuale del Nucleo di Valutazione al Senato Accademico e al Consiglio di Amministrazione.

### **3.4.1 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti**

Il PQ nella “Relazione di Monitoraggio sulla Relazione Annuale della CPDS per l’a.a. 2016-17”, ha evidenziato che le modalità e i tempi con cui viene effettuata l'analisi dei risultati ha portato, in alcuni casi, a una più adeguata identificazione delle criticità rispetto al passato anche se occorre ancora migliorare questi aspetti.

Il monitoraggio delle Relazioni di riesame dei CdS ha evidenziato che alcuni elementi di criticità e/o alcune azioni correttive, spesso, vengono riproposte e questo sembra indicare che le eventuali azioni di miglioramento non abbiano ancora raggiunto il risultato previsto. In altri casi ancora, l'orizzonte temporale individuato per la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva è posto in anni successivi e, pertanto, al momento non è possibile apprezzarne il risultato.

L’attuazione e il monitoraggio delle azioni correttive sono affidate a diversi soggetti, in dipendenza dalla tipologia delle criticità emerse. Tuttavia, come evidenziato dal PQ nella Relazione di Monitoraggio dei Processi di Assicurazione della Qualità del 2017, le criticità emerse sono portate all’attenzione degli Organi di Governo, ma non sempre ci sono evidenze di azioni finalizzate alla risoluzione di tali criticità.

Non esistono, al momento, evidenze di azioni per l'utilizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti ai fini della incentivazione dei docenti.

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

### a) modalità di rilevazione

Il NdV ha constatato che, con l’utilizzo della modalità di rilevazione online, il tasso di copertura della rilevazione rispetto ai CdS valutati è aumentata e comprende tutti i CdS.

Inoltre, il NdV suggerisce al PQ e alle CPDS di effettuare un'analisi delle cause che hanno fatto registrare un numero apprezzabile di insegnamenti non valutabili, cioè di insegnamenti con meno di cinque questionari compilati.

Il questionario per la rilevazione dell’opinione degli studenti frequentanti prevede 24 quesiti comprendenti il set di 11 domande proposto nel documento ANVUR “Proposta operativa per l’avvio delle procedure di rilevamento dell’opinione degli studenti per l’A.A. 2013-2014” e una parte riservata alla raccolta di suggerimenti da parte degli studenti. A tal proposito, ci si chiede se non sia opportuno uno snellimento del questionario, per evitare cali di attenzione dello studente che potrebbero riverberarsi negativamente sull’affidabilità dei risultati.

### b) risultati della rilevazione

Il quadro che emerge dai risultati delle rilevazioni sulle opinioni degli studenti sulle aule, infrastrutture, attrezzature e servizi a supporto della didattica è per l'Ateneo sostanzialmente positivo. Gli studenti valutano in modo più che positivo soprattutto gli insegnamenti nel complesso e la capacità di stimolare l'interesse e la docenza.

Si segnalano delle aree di possibile miglioramento per quanto riguarda l'organizzazione degli insegnamenti, la cui valutazione - sebbene sia positiva nel complesso - ha alcuni aspetti (come quello relativo alla disponibilità di materiale didattico integrativo online) che presentano margini di miglioramento.

Certamente la disponibilità on line della reportistica per ogni docente costituisce un importante traguardo e può senz'altro contribuire al superamento delle eventuali criticità riscontrate. Si segnala che le infrastrutture a supporto della didattica e i servizi di segreteria, sebbene valutati

positivamente nel complesso, mostrano margini di miglioramento per quanto riguarda, per esempio, le aule, i laboratori e le attrezzature a supporto della didattica per alcuni CdS.

c) utilizzazione dei risultati

Il PQ ha proposto agli organi di governo una chiara struttura gerarchica dell'accessibilità del dato proveniente dalla rilevazione delle opinioni degli studenti e ha fornito delle chiare indicazioni, all'interno delle Linee Guida per la redazione delle Relazioni delle Commissioni Paritetiche, per l'analisi dei risultati dalla rilevazione delle opinioni stesse. L'esame che il Nucleo ha effettuato sulle relazioni Annuali delle CPDS e le relazioni annuali di riesame mostrano che i risultati della rilevazione sono stati presi in esame e hanno portato all'individuazione di azioni correttive.

Il monitoraggio delle Relazioni di riesame dei CdS ha evidenziato che alcuni elementi di criticità e/o alcune azioni correttive, spesso, vengono riproposte e questo sembra indicare che le eventuali azioni di miglioramento non abbiano ancora raggiunto il risultato previsto. In altri casi ancora, l'orizzonte temporale individuato per la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva è posto in anni successivi e, pertanto, al momento non è possibile apprezzarne il risultato.

L'attuazione e il monitoraggio delle azioni correttive sono affidate a diversi soggetti, in dipendenza dalla tipologia delle criticità emerse. Tuttavia, come evidenziato dal PQ nella Relazione di Monitoraggio dei Processi di Assicurazione della Qualità del 2017, le criticità emerse sono portate all'attenzione degli Organi di Governo, ma non sempre ci sono evidenze di azioni finalizzate alla risoluzione di tali criticità. L'aspetto sul quale occorre ancora insistere, come segnalato anche dal PQ è, inoltre, costituito dalla sistematica pubblicizzazione non solo dei risultati in tutti i Dipartimenti/Scuole, ma principalmente della discussione, della presa in carico dei problemi riscontrati e delle relative azioni correttive intraprese per la loro risoluzione. Su questo aspetto è centrale il ruolo di monitoraggio e accompagnamento del PQ ed è apprezzabile l'impegno che ha già profuso.



**ALLEGATI**

**QUESTIONARIO N. 1**

VALUTAZIONE INSEGNAMENTO/MODULO					
<b>Aule e attrezzature</b>					
Valutazione		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
1	Le aule in cui si è svolto l'insegnamento sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sono risultati adeguati/e per lo svolgimento dell'insegnamento:	DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
	- laboratori (rispondere solo nel caso in cui l'insegnamento preveda esercitazioni di laboratorio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	- attrezzature per la didattica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Insegnamento/modulo</b>					
Valutazione		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
1	Le <b>conoscenze preliminari</b> da lei possedute sono risultate sufficienti/adequate per la comprensione degli argomenti trattati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rispetto ai crediti formativi (CFU) assegnati la quantità di lavoro/studio richiesta dall'insegnamento risulta adeguata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Il <b>materiale didattico</b> (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Il <b>materiale didattico</b> è facilmente reperibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	L'insegnamento propone <b>materiale didattico integrativo</b> disponibile on-line?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Le <b>modalità di esame</b> sono state definite in modo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Durante il corso vi è stato l'intervento di <b>esperti esterni</b> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Il <b>contenuto</b> dell'insegnamento risulta ripetitivo rispetto ad altri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gli <b>orari</b> di svolgimento delle attività didattiche sono rispettati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Docente</b>					
Valutazione		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
10	Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14	Il docente è puntuale alle lezioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Ha cercato il docente in orario di ricevimento?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSO <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
17	Ha cercato il docente per telefono?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSO <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
18	Ha cercato il docente per e-mail?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSO <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
19	Ha cercato il docente prima/dopo le lezioni?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSO <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
<b>Interesse</b>					
<b>Valutazione</b>		DECISAMENT E NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
20	È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento (indipendentemente da come è stato svolto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Qual è il giudizio complessivo sull'insegnamento?	<18 <input type="checkbox"/>	18-23 <input type="checkbox"/>	24-27 <input type="checkbox"/>	27-30 <input type="checkbox"/>

**Suggerimenti (indicare al massimo 3 risposte)**

- Alleggerire il carico didattico complessivo;
- Aumentare l'attività di supporto didattico (tutorato, ricevimento studenti, etc.);
- Fornire più conoscenze di base;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti;
- 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 gli studenti lavoratori.

## QUESTIONARIO N. 2

<b>INFORMAZIONI SULLO STUDENTE (indicare al massimo 3 risposte)</b>					
Indicare il motivo principale della non frequenza e/o della frequenza ridotta alle lezioni:					
<input type="checkbox"/> Lavoro <input type="checkbox"/> Frequenza lezioni di altri insegnamenti <input type="checkbox"/> Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame <input type="checkbox"/> Le strutture dedicate alle attività didattiche non consentono la frequenza agli studenti interessati <input type="checkbox"/> Difficoltà a raggiungere la sede delle lezioni <input type="checkbox"/> Altro					
<b>1. CORSO DI STUDI, AULE E ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO</b>					
<b>Valutazione</b>		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
1	Il servizio svolto dalla <b>Segreteria Studenti</b> è complessivamente soddisfacente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le informazioni fornite sono chiare e corrette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Il servizio svolto dal <b>Settore Didattica del Dipartimento/Scuola</b> è complessivamente soddisfacente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le informazioni fornite sono chiare e corrette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	I <b>servizi di Biblioteca</b> sono complessivamente soddisfacenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio di prestito e di consultazione è efficiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	È soddisfatto della dotazione delle biblioteche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>2. VALUTAZIONE INSEGNAMENTO/MODULO</b>					
<b>Insegnamento/modulo</b>					
<b>Valutazione</b>		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
1	Le <b>conoscenze preliminari</b> da lei possedute sono risultate sufficienti/adequate per la comprensione degli argomenti trattati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Rispetto ai crediti formativi (CFU) assegnati la quantità di lavoro/studio richiesta dall'insegnamento risulta adeguata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Il <b>materiale didattico</b> (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Il <b>materiale didattico</b> è facilmente reperibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	L'insegnamento propone <b>materiale didattico integrativo</b> disponibile <i>on-line</i> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Le <b>modalità di esame</b> sono state definite in modo chiaro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Il contenuto dell'insegnamento risulta ripetitivo rispetto ad altri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Docenza</b>					
<b>Valutazione</b>		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
8	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ha cercato il docente in orario di ricevimento?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSE <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
10	Ha cercato il docente per telefono?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSE <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
11	Ha cercato il docente per e-mail?	MAI <input type="checkbox"/>	QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/>	SPESSE <input type="checkbox"/>	SEMPRE <input type="checkbox"/>
<b>Interesse</b>					
<b>Valutazione</b>		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
12	È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	È complessivamente soddisfatto/a di come è stato strutturato questo insegnamento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Qual è il giudizio complessivo sull'insegnamento?	<18 <input type="checkbox"/>	18-23 <input type="checkbox"/>	24-27 <input type="checkbox"/>	27-30 <input type="checkbox"/>

**Suggerimenti (indicare al massimo 3 risposte)**

- Alleggerire il carico didattico complessivo;
- Aumentare l'attività di supporto didattico (tutorato, ricevimento studenti, etc.);

- Fornire più conoscenze di base;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti;
- 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 gli studenti lavoratori.

## QUESTIONARIO N. 0 (parte generale)

1. PROFILO DELLO STUDENTE	
1	Attività lavorativa (indicare al massimo 2 risposte) <input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> prevale lo studio <input type="checkbox"/> prevale il lavoro  Quante ore settimanali di lavoro <input type="checkbox"/>
2	In media, quanto tempo impiega per raggiungere la sede del Corso  <input type="checkbox"/> fino a 30 minuti <input type="checkbox"/> 31-60 minuti <input type="checkbox"/> 61-90 minuti <input type="checkbox"/> 91-120 minuti <input type="checkbox"/> oltre 2 ore
3	La situazione lavorativa (eventuale) influenza la regolarità della frequenza?  <input type="checkbox"/> decisamente NO <input type="checkbox"/> più NO che Si <input type="checkbox"/> più SI che NO <input type="checkbox"/> decisamente SI

2. CORSO DI STUDI, AULE E ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO					
Valutazione		DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
1	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sono risultati/e adeguati/e	DECISAMENTE NO	PIÙ NO CHE SI	PIÙ SI CHE NO	DECISAMENTE SI
	Aule studio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Attrezzature per la didattica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro (specificare) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Il servizio svolto dalla <b>Segreteria Studenti</b> è complessivamente soddisfacente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le informazioni fornite sono chiare e corrette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Il servizio svolto dal <b>Settore Didattica del Dipartimento/Scuola</b> è complessivamente soddisfacente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Le informazioni fornite sono chiare e corrette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	I <b>servizi di Biblioteca</b> sono complessivamente soddisfacenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il personale si è dimostrato cortese e disponibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio è ben organizzato? (orari, ricettività...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Il servizio di prestito e di consultazione è efficiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	È soddisfatto della dotazione delle biblioteche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>