



## DATI RILEVATI DAL PROCESSO QUALITÀ' IUSVE

### *Aggiornamento al Primo Semestre 2016-2017*

#### **Premessa**

Lo IUSVE, in quanto Centro aggregato alla Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università Pontificia Salesiana (UPS), ha avviato a partire dal 2012 lo sviluppo di un dispositivo di autovalutazione, secondo i criteri indicati dall'UPS e dalla AVEPRO (l'Agenzia della Santa Sede per la Valutazione e la Promozione della Qualità delle Università e Facoltà Ecclesiastiche)<sup>1</sup>.

Tale dispositivo di valutazione interna è la base del "sistema qualità" che lo IUSVE intende realizzare in vista della valutazione esterna che sarà effettuata dall'AVEPRO a partire dal prossimo anno accademico. Il modello prevede di coprire progressivamente tutte le principali aree di attività universitaria: la didattica, la ricerca e i servizi verso il territorio.

In questa prima fase, l'obiettivo principale è stato quello di costruire e validare sul campo gli strumenti di *customer satisfaction* relativi alla didattica, puntando da un lato a rendere sostenibile organizzativamente le rilevazioni dei dati, dall'altro a raffinare metodologicamente la rilevazione, estendendola al maggior numero possibile di utenti.

Di seguito vengono riportati gli esiti aggiornati delle varie rilevazioni ed una sintetica analisi dei dati che mette in luce i punti di forza e le possibili aree di miglioramento emerse dai dati fin qui rilevati. La struttura del documento è la seguente:

- a) **Parte Prima – Sintetica Analisi dei dati**
- b) **Parte Seconda – Dati rilevati**

**Sezione 1 - Tassi di risposta** dei questionari

**Sezione 2 - Valutazione** della **Didattica** e della **Docenza**

**Sezione 3 - Valutazione** dei **Servizi**

**Sezione 4 - Soddisfazione complessiva** espressa dagli **studenti**

---

<sup>1</sup> Tale agenzia ha come corrispettivo per le università di ordinamento italiano, l'ANVUR (Agenzia Nazionale per la Valutazione dell'Università e della Ricerca) cui sono sottoposte tutte le università statali e paritarie, nonché gli enti di ricerca.

## A) PARTE PRIMA - SINTETICA ANALISI DEI DATI

Riportiamo una sintetica mappa dei punti di forza e dei possibili punti di possibile miglioramento che emergono dai dati rilevati dal Processo Qualità IUSVE fino al primo semestre dell'Anno Accademico 2016-2017.

Tabella 1 – Mappa dei Punti di Forza / Aree di miglioramento

| Sezione di Analisi dei dati <sup>2</sup> | Punti di Forza Emersi   | Punti di Possibile Miglioramento  |
|--|---|---|
| <i>Didattica e Docenza</i>               | <p>Tendenziale crescita negli anni dei diversi valori medi.</p> <p>Sono particolari punti di forza percepiti da parte degli studenti: la <i>competenza dei Docenti</i> e la <i>disponibilità dei Docenti</i>.</p>   | <p>Punti di possibile miglioramento rispetto alla Didattica possono essere individuati in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'Equilibrio metodologico tra teoria-pratica;</i></li> <li>• <i>Il rapporto tra carico di studio e processo di valutazione;</i></li> <li>• <i>Le metodologie di lavoro di gruppo utilizzate in aula</i></li> <li>• <i>La supervisione del tirocinio</i></li> </ul> |
| <i>Servizi e Supporti alla Didattica</i> | <p>Punti di forza che si sono consolidati negli anni possono essere individuati nella: <i>qualità dell'organizzazione complessiva</i> e nella <i>logistica delle aule</i>.</p> <p>Emergono come ulteriori elementi positivi percepiti dagli studenti la <i>possibilità di accesso agevole al Direttore di corso e al Direttore di Dipartimento</i>.</p> | <p>Aree di miglioramento per il futuro:</p> <p><i>i Servizi ausiliari (servizi di ristorazione, biblioteca, ecc.) e i Servizi di segreteria.</i></p>  |
| <i>Soddisfazione Complessiva</i>         | <p>Particolari punti di forza che emergono sono:</p> <p><i>la qualità complessiva della Docenza</i> e <i>delle Sedi di Ateneo</i>.</p>  | <p>Possibili aree di intervento: <i>i Servizi Ausiliari</i> (anche se sussiste una eterogeneità di percezioni) e <i>i Servizi di Segreteria</i>.</p>  |

<sup>2</sup> I tassi di risposta relativi vengono riportati nella Parte Seconda, Sezione 1.

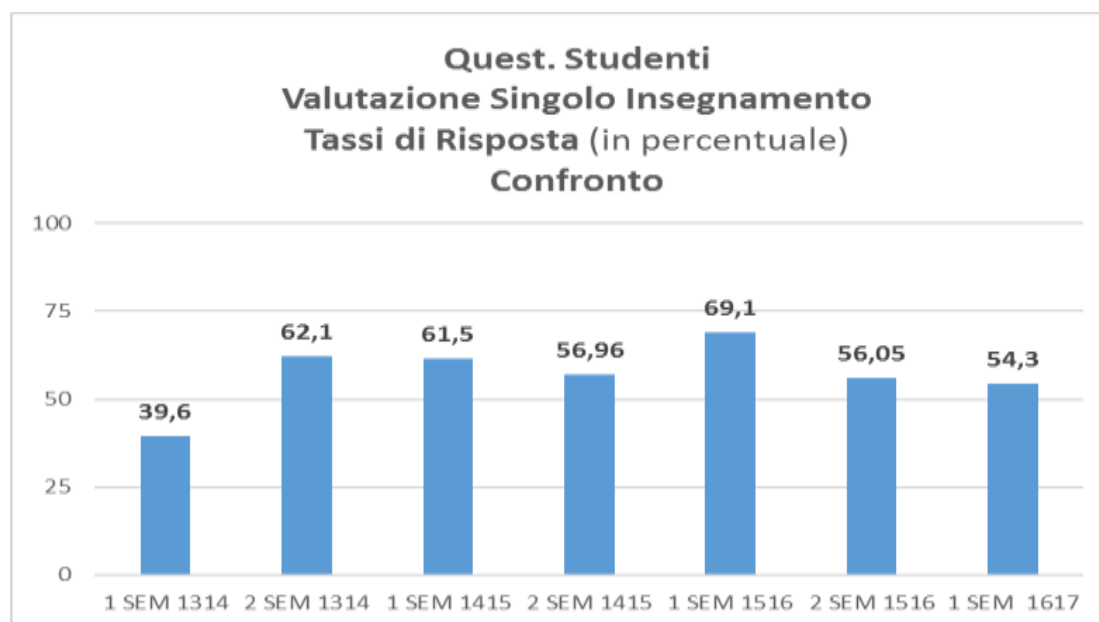
## b) PARTE SECONDA – DATI RILEVATI

## 1. SEZIONE 1 – TASSI DI RISPOSTA DEI QUESTIONARI SOMMINISTRATI

Vengono riportati di seguito i dati relativi ai tassi di risposta di tre strumenti del sistema qualità<sup>3</sup> particolarmente rilevanti per la valutazione complessiva del riconoscimento del Sistema Qualità da parte dei componenti dell'organizzazione.

- Tassi di risposta degli Studenti ai Questionari di Valutazione del Singolo Insegnamento. (FIG 1)<sup>4</sup>
- Tassi di risposta degli Studenti ai Questionari di Valutazione Intero Corso (Q. di Fine Anno Accademico). (FIG 2)
- Tassi di risposta degli Studenti ai Questionari di Fine Ciclo (Post-Laurea) (FIG 3)
- Tassi di risposta dei Docenti ai Questionari di Valutazione del Singolo Insegnamento. (FIG 4)

FIG. 1 - TASSI DI RISPOSTA DEL SINGOLO INSEGNAMENTO



<sup>3</sup> Copia degli strumenti si trova nella Sezione Sistema Qualità del Sito IUSVE <http://www.iusve.it/sistema-qualita> .

<sup>4</sup> **Nota metodologica:** sono stati considerati esclusivamente i tassi di risposta ottenuti dall'avvio della rilevazione dei questionario on-line.

FIG. 2 - TASSI DI RISPOSTA QUESTIONARIO VALUTAZIONE INTERO CORSO (Q. FINE ANNO ACCADEMICO)<sup>5</sup>

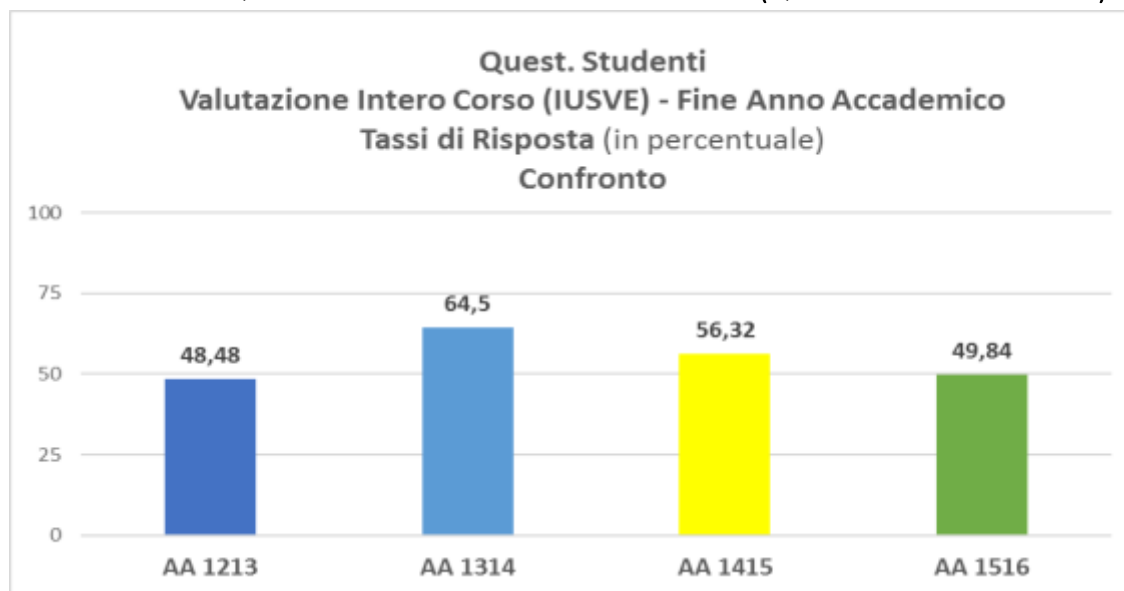
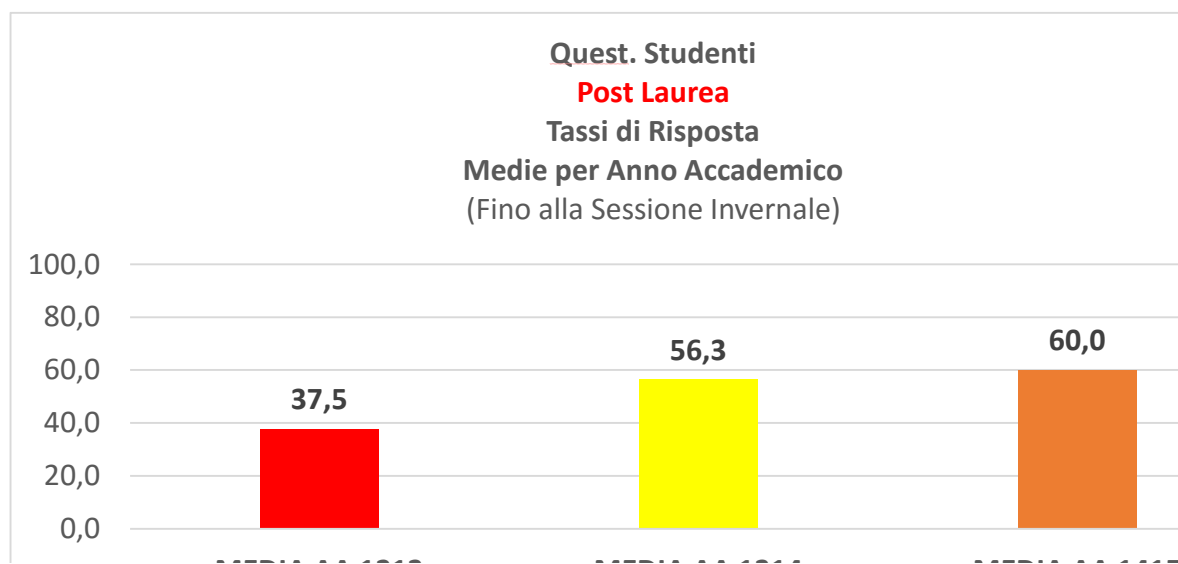


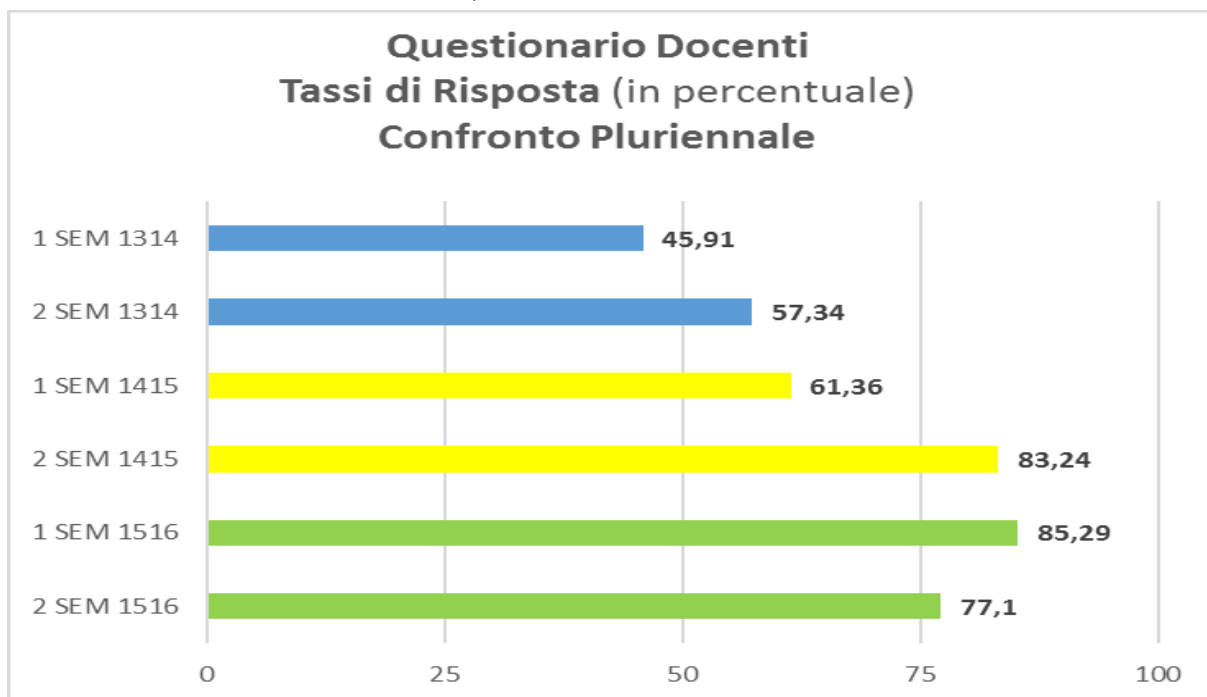
FIG. 3 – TASSI DI RISPOSTA QUESTIONARI VALUTAZIONE FINE CICLO (Q. POST LAUREA).<sup>6</sup>



<sup>5</sup> Aggiornati a Luglio 2016.

<sup>6</sup> Sono in corso di completamento le elaborazioni delle ultime sessioni di laurea dell'Anno Accademico 15-16.

FIG 4 – TASSI DI RISPOSTA DEI DOCENTI AL QUESTIONARIO DI SINGOLO INSEGNAMENTO



## SEZIONE 2 – Valutazione della Didattica e della Docenza

## 2.1 Didattica – Dati relativi alla rilevazione del Questionario Studenti – Valutazione Singolo Insegnamento

Nella sezione presente vengono riportati i dati complessivi (media dei parametri rilevati di tutti gli studenti IUSVE che hanno risposto) relativi al Questionario Studenti – Valutazione del Singolo Insegnamento (FIG 5).

TAB 2 - PARAMETRI E SCALA<sup>7</sup>

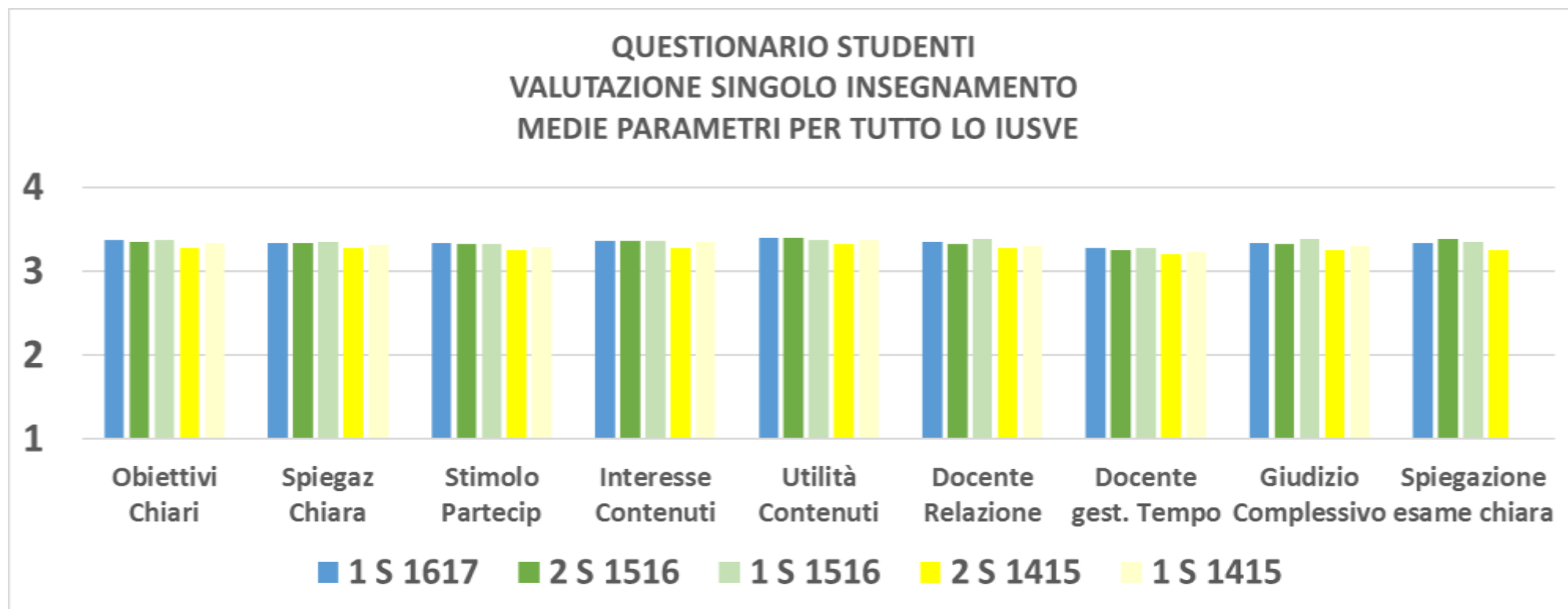
| Domanda  | Serie                    |
|--|--------------------------|
| Il contenuto, le finalità e gli obiettivi dell'insegnamento sono stati presentati in modo chiaro ed esauriente all'inizio del corso            | Obiettivi Chiari         |
| Il docente spiega in modo chiaro   | Spiegaz. Chiara          |
| Il docente stimola la partecipazione attiva degli studenti   | Stimolo Partecip.        |
| I contenuti del corso la interessano   | Interesse Contenuti      |
| Pensa che i contenuti del corso siano utili per il suo attuale/futuro lavoro   | Utilità Contenuti        |
| Il clima d'aula durante il corso è stato positivo  | Docente Relazione        |
| Ritiene che il docente abbia ben gestito il tempo a disposizione rispetto agli obiettivi prefissati e ai contenuti da trattare                 | Docente gest. Tempo      |
| Sulla base delle valutazioni fatte, il suo giudizio complessivo sul corso è positivo   | Giudizio Complessivo     |
| Il docente ha spiegato in modo chiaro le modalità di effettuazione dell'esame*<br><i>*(Parametro introdotto dal secondo semestre AA 14-15)</i> | Spiegazione esame chiara |

## Scala

| Voce Scala     | Valore |
|----------------|--------|
| Decisamente NO | 1      |
| Più No che SI  | 2      |
| Più Si che NO  | 3      |
| Decisamente SI | 4      |

<sup>7</sup> **Nota metodologica:** nella TAB 2 vengono riportate le serie riportate nel grafico in relazione alle domande presenti nel questionario compilato dagli studenti e la scala di rilevazione utilizzata (affine alla scala proposta da AVEPRO). Nel questionario somministrato la domanda relativa al giudizio complessivo è l'ultima in ordine di compilazione. I dati sono relativi ai semestri in cui almeno il 50% degli studenti ha risposto al questionario.

FIG 5 – Q. STUDENTI DI VALUTAZIONE DEL SINGOLO INSEGNAMENTO - DATI DEGLI ULTIMI CINQUE SEMESTRI



Come emerge dal grafico, i dati sono sostanzialmente omogenei per i diversi semestri con piccoli scostamenti.

## 2.2 Didattica – Dati rilevazione Questionario Studenti Intero Corso (Questionario di Fine Anno Accademico) – Sezione Docenza e Clima di Apprendimento

Vengono di seguito riportati i dati complessivi (media dei parametri rilevati di tutti gli studenti IUSVE che hanno risposto) relativi al Questionario Intero corso (FIG 6 - Docenza; e FIG 7 – Clima di Apprendimento).

**TAB 3 - DOMANDE E PARAMETRI GRAFICO<sup>8</sup>**

|   |   |
|---|---|
| <b>SEZIONE 1 - I Docenti del corso hanno dimostrato nel loro complesso di possedere:</b>                                      | <b>Parametri</b>                            |
| Competenza nel proprio ambito disciplinare  | Competenza doc.                             |
| Professionalità sul piano didattico   | Professionalità Didattica                   |
| Chiarezza espositiva  | Chiarezza espositiva                        |
| Capacità di trasmettere motivazione ed entusiasmo   | Capacità di trasmettere motivazione         |
| Disponibilità verso gli studenti  | Disponibilità verso studenti                |
| <b>SEZIONE 2 In riferimento agli aspetti relativi al clima e all'apprendimento, in generale Lei valuta che:</b>               | <b>Parametri</b>                            |
| Il clima d'aula e d'ambiente creatosi durante l'anno accademico sia stato in generale positivo                                | Clima d'aula positivo                       |
| Le esercitazioni, i lavori di gruppo siano stati efficaci rispetto all'apprendimento  | Esercitazioni - lavori gruppo efficaci      |
| Il carico di studio in aula e a casa per sostenere e superare gli esami alle scadenze previste sia stato in generale adeguato | Carico studio adeguato                      |
| Vi sia stato complessivamente nel percorso un buon equilibrio tra parte teorica e parte pratica                               | Buon equilibrio teoria/pratica              |
| Vi sia stato un buon equilibrio tra lavoro individuale e di gruppo  | Equilibrio lavoro individuale/gruppo        |
| La qualità delle relazioni e della cooperazione tra gli studenti sia stata positiva   | Qualità relazioni/cooperazione tra studenti |

<sup>8</sup> **Nota metodologica:** nella **TAB 3** vengono riportati i parametri rilevati formulati come domande presenti nel questionario compilato dagli studenti in relazione ai descrittori delle serie riportati nel grafico. La scala è la medesima del questionario precedente.



FIG 6 – SEZIONE 1 - DOCENZA

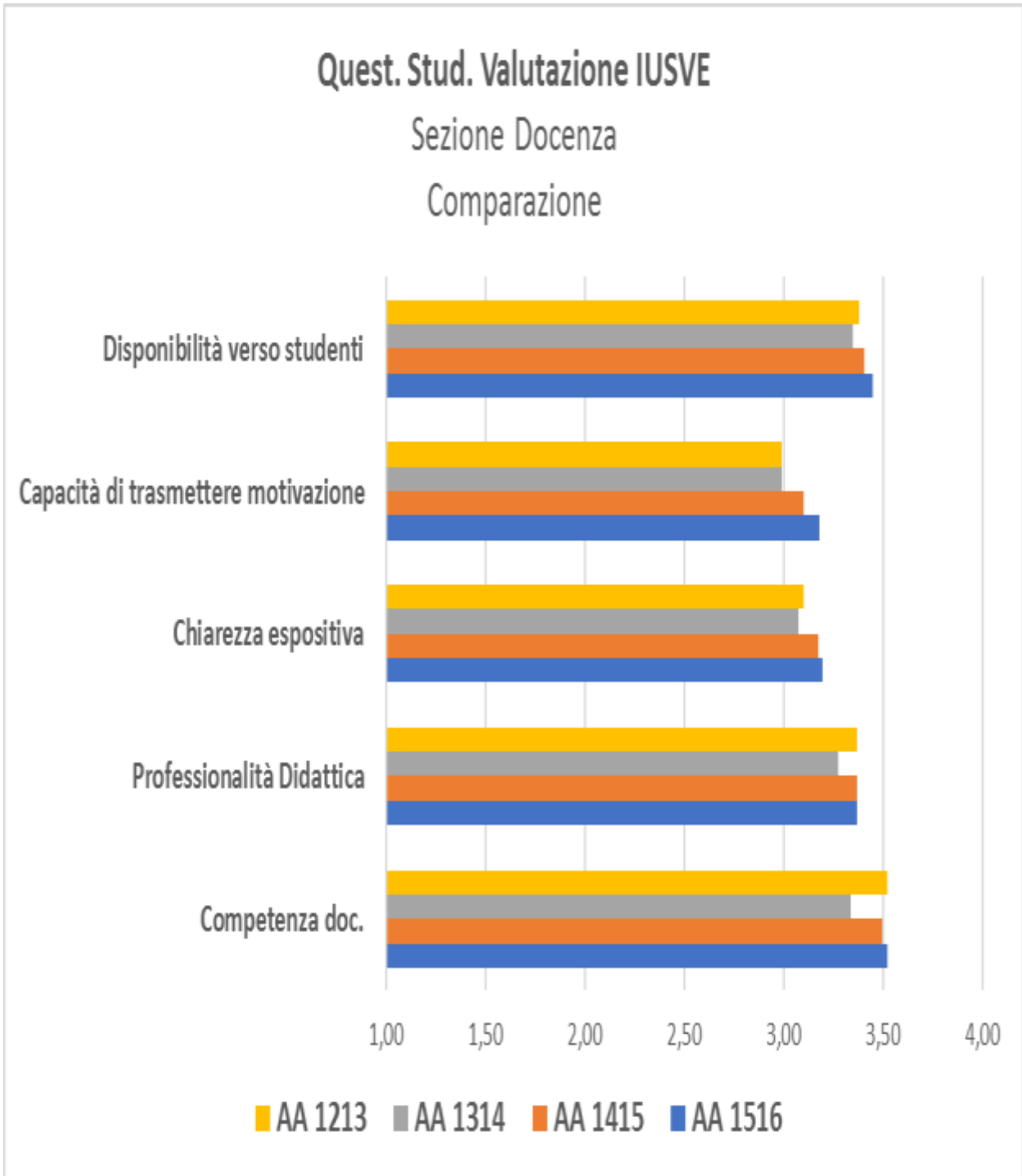
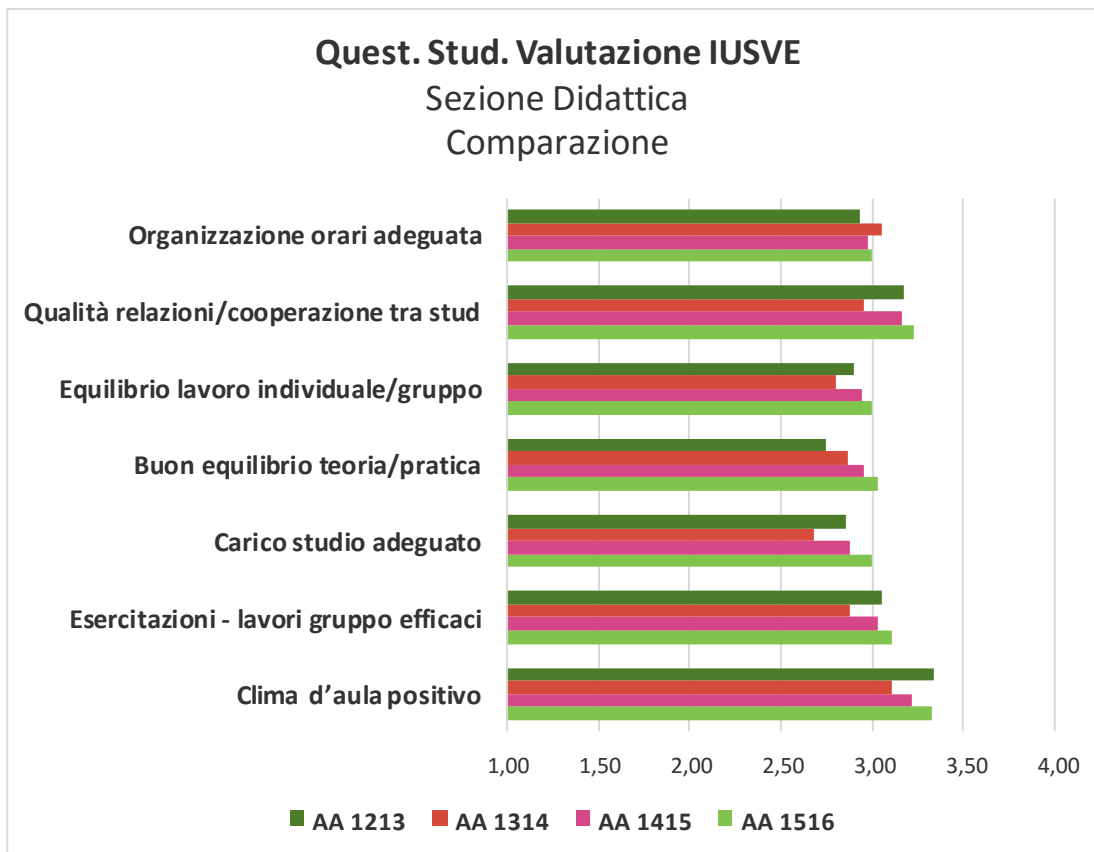


FIG 7 – SEZIONE 2 - CLIMA DI APPRENDIMENTO



## 2.3 Didattica –Dati rilevazione Questionario Fine Ciclo (Questionario di Post-Laurea)

## Sezione Docenza e Didattica

Nella sezione che segue vengono riportate le tendenze emerse dai questionari somministrati agli studenti laureati (Questionari di Fine Ciclo – Post Laurea). I dati vengono disaggregati nei prossimi paragrafi<sup>9</sup> in base alle diverse parti del Questionario Post Laurea: 1. Docenza e Didattica (FIG 8); 2. Servizi e Logistica (SEZIONE 3 - FIG 10) e 3. Soddisfazione complessiva (SEZIONE 4 - FIG 12). Il questionario di fine ciclo (Post-Laurea) ha permesso di far emergere elementi significativi rispetto alla percezione complessiva dello IUSVE da parte di quanti hanno completato il percorso di studi.<sup>10</sup>

Per agevolare la lettura di seguito (TAB 4) si riportano i quesiti e i parametri che si potranno rintracciare nei grafici.

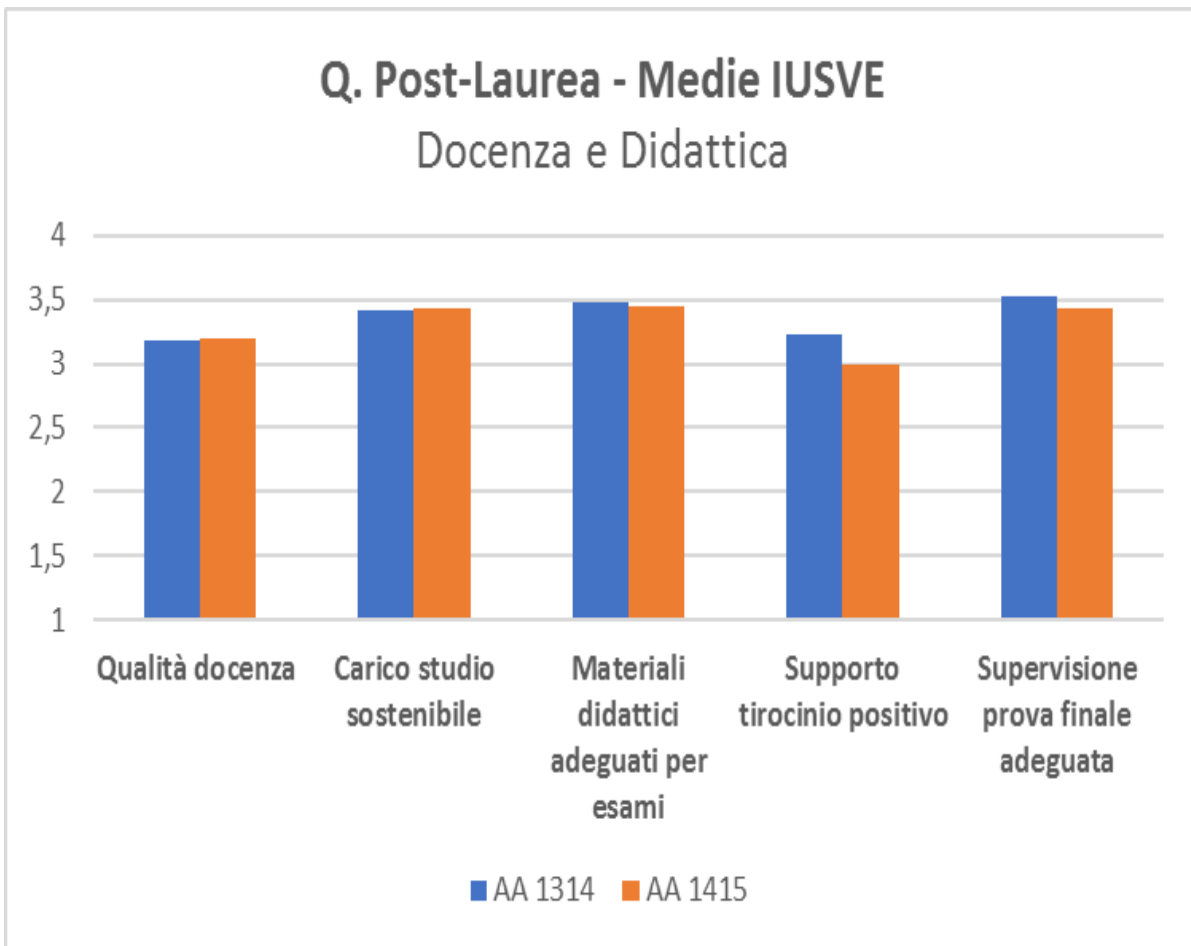
TAB 4 DOMANDE E PARAMETRI: QUESTIONARIO FINE CICLO – POST LAUREA

| DOMANDE QUESTIONARIO  | PARAMETRI GRAFICO                             |
|---|---|
| <b>Qualità della docenza</b><br>Se dovesse esprimere un giudizio complessivo sulla qualità della docenza dell'intero percorso come la valuterebbe-          | <b>Qualità docenza</b>                        |
| <b>Processi di apprendimento</b><br>Il carico di studio degli insegnamenti è stato complessivamente sostenibile   | <b>Carico studio sostenibile</b>              |
| <b>Processi di apprendimento</b><br>I testi di studio e i materiali didattici forniti sono risultati generalmente adeguati per la preparazione degli esami- | <b>Materiali didattici adeguati per esami</b> |
| <b>Processi di apprendimento</b><br>Il supporto fornito dallo IUSVE per il suo tirocinio è stato positivo   | <b>Supporto tirocinio positivo</b>            |
| <b>Processi di apprendimento</b><br>La supervisione e il supporto per la stesura della prova finale (tesi) sono stati adeguati.                             | <b>Supervisione prova finale adeguata</b>     |

<sup>9</sup> **Note Metodologiche:** A. Vengono riportati esclusivamente i dati relativi agli anni accademici in cui il tasso di risposta medio è pari o superiore al 50%. B. Non sono stati riportati i dati dell'Anno Accademico 2015-2016 perché i dati relativi alle ultime sessioni di laurea sono in corso di elaborazione.

<sup>10</sup> In coerenza con il modello AVEPRO, è stata avviata a Marzo 2017 anche la rilevazione relativa agli esiti occupazionali degli studenti laureati presso IUSVE.

FIG. 8 MEDIE DOCENZA E DIDATTICA



**SEZIONE 3 - Servizi: Dati della rilevazione Questionario Studenti Intero Corso (Fine Anno Accademico)**

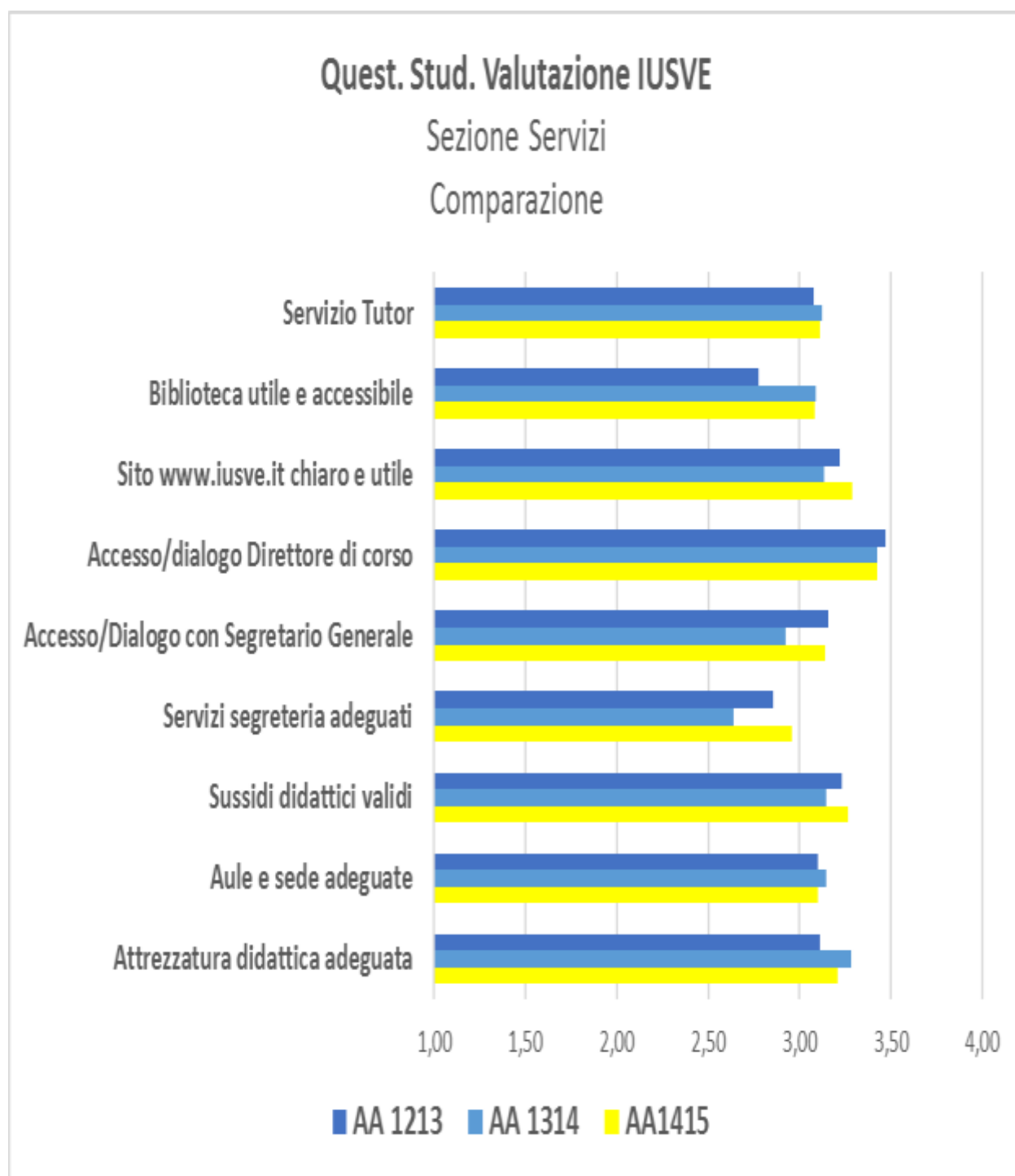
In questa terza sezione vengono raccolti i dati complessivi relativi al Questionario Intero corso – Sezione Organizzazione (FIG 9)<sup>11</sup>.

**TAB. 5 DOMANDE E PARAMETRI DI VALUTAZIONE SERVIZI- QUESTIONARIO DI FINE ANNO ACCADEMICO**

| Sezione 3 - In riferimento ai supporti alle attività formative e ai servizi, in generale Lei valuta che:   | Parametro  |
|--|--|
| L'attrezzatura per la didattica (Pc, lavagna interattiva multimediale, videoproiettori, altro) si è dimostrata adeguata                              | Attrezzatura didattica adeguata                                    |
| Le aule e la sede in generale sono state adeguate  | Aule e sede adeguate   |
| I sussidi didattici cartacei e/o informatici sono stati validi   | Sussidi didattici validi   |
| I servizi di segreteria sono stati adeguati  | Servizi segreteria adeguati  |
| L'accesso e il dialogo con il Segretario Generale è stato facile ed agevole  | Accesso/Dialogo con Segretario Generale                            |
| L'accesso e il dialogo con il direttore di corso è stato facile ed agevole   | Accesso/dialogo Direttore di corso                                 |
| Il sito <a href="http://www.iusve.it">www.iusve.it</a> si è dimostrato chiaro e utile per le informazioni organizzative, amministrative e didattiche | Sito <a href="http://www.iusve.it">www.iusve.it</a> chiaro e utile |
| Il servizio di biblioteca è stato in generale utile e accessibile  | Biblioteca utile e accessibile                                     |
| Il servizio dei Tutor (ove previsto) si è dimostrato valido  | Servizio Tutor   |

<sup>11</sup> **Note metodologica:** nella **TAB 5** e nella **TAB 6** vengono riportati i parametri rilevati formulati come domande (presenti nel questionario) in relazione ai descrittori delle serie riportati nel grafico. La scala di rilevazione è la medesima di tutti i questionari precedenti.

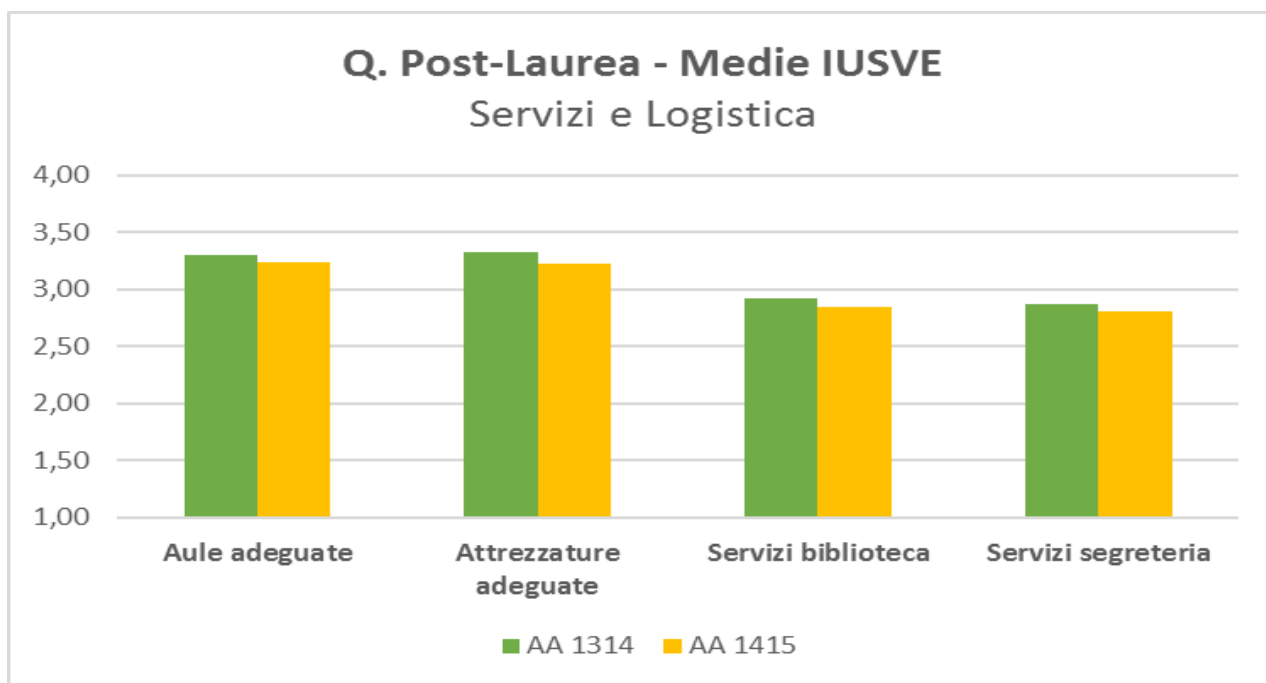
FIG 9 – VALUTAZIONE SERVIZI - QUESTIONARIO STUDENTI INTERO CORSO (FINE ANNO ACCADEMICO)



TAB. 6 – DOMANDE E PARAMETRI QUESTIONARIO FINE CICLO (POST LAUREA)

| Domande   | Parametri                    |
|---|------------------------------|
| <b>Logistica e servizi</b><br>Le aule in cui si sono svolte le attività in presenza a suo avviso sono state adeguate-   | <b>Aule adeguate</b>         |
| <b>Logistica e servizi</b><br>Le attrezzature per le attività didattiche sono state adeguate-   | <b>Attrezzature adeguate</b> |
| <b>Logistica e servizi</b><br>Qual è il suo giudizio sulla fruizione dei servizi di biblioteca come supporto allo studio (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, etc.)- | <b>Servizi biblioteca</b>    |
| <b>Logistica e servizi</b><br>Qual è il suo giudizio sui servizi forniti dalla segreteria-  | <b>Servizi segreteria</b>    |

FIG. 10 MEDIE LOGISTICA E SERVIZI – QUESTIONARIO FINE CICLO – POST -LAUREA



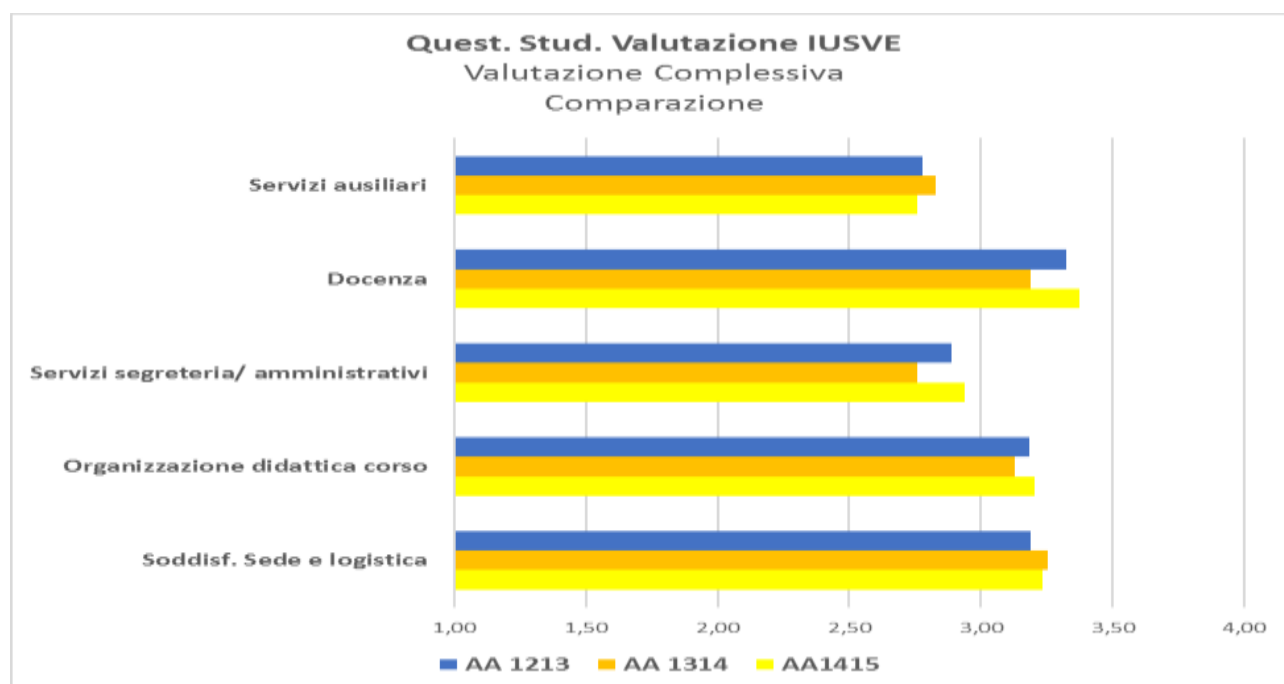
## SEZIONE 4 – RILEVAZIONE DATI SODDISFAZIONE

In conclusione si riportano i dati della soddisfazione complessiva dei Questionari di Intero Corso /Fine anno accademico (TAB 7 E FIG 11) e dei Questionari di Fine Ciclo / Post Laurea (TAB 8 E FIG 12).

TAB 7 DOMANDE E PARAMETRI DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

| Sezione 4 - Indichi infine la sua soddisfazione complessiva relativamente a: | Parametri                          |
|--|------------------------------------|
| Sede e logistica   | Sede e logistica                   |
| Organizzazione didattica del corso   | Organizzazione didattica corso     |
| Servizi di segreteria e amministrativi                                       | Servizi segreteria/ amministrativi |
| Docenza  | Docenza                            |
| Servizi ausiliari (mensa, ospitalità ...)                                    | Servizi ausiliari                  |

FIG 11 - VALUTAZIONE SODDISFAZIONE COMPLESSIVA QUESTIONARIO STUDENTI INTERO CORSO / FINE ANNO ACCADEMICO





TAB 8 – DOMANDE A PARAMETRI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA – QUESTIONARIO FINE CICLO / POST LAUREA

| DOMANDE   | PARAMETRI  |
|---|--|
| <b>Soddisfazione complessiva</b><br>Per le sue prospettive di sviluppo professionale si ritiene soddisfatto/a del percorso di studi realizzato- | Soddisfazione percorso studi per prospettive professionali |
| <b>Soddisfazione complessiva</b><br>Consiglierebbe ad un suo amico o ad una sua amica di intraprendere un'esperienza di studi presso IUSVE-     | Consiglierebbe IUSVE                                       |

FIG. 12 MEDIE SODDISFAZIONE COMPLESSIVA – QUESTIONARIO FINE CICLO / POST-LAUREA

