

*Gestionale Customer Satisfaction Day 2015*  
*13 Maggio 2015 ore 10*  
*Aula Magna Scuola Politecnica*

*Opinione degli studenti sulla Didattica*  
*A.A. 2013-14*

**Questionari rilevazione L e LM in  
Ingegneria Gestionale**

**(SK1: studenti che hanno frequentato più del 50% delle  
lezioni)**

## Opinione degli studenti sulla Didattica A.A. 2013-14

### Requisiti per l'Assicurazione di Qualità (di CdS):

...  
Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: per ogni Corso di Studio devono essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi.

#### Schede per la raccolta dell'opinione degli studenti e dei docenti sulla didattica

(Al momento della compilazione la domanda filtro sulla frequenza indirizzerà gli studenti alla compilazione della scheda di competenza)

Scheda n. 1 - Compilata per ogni insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni (all'iscrizione all'esame in caso di mancata compilazione durante le lezioni) dagli studenti con frequenza superiore al 50% (determinata o dichiarata al momento della rilevazione)

Università degli studi .....

Corso di studi .....

Insegnamento .....  CFU

Docente .....

Numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento .....

| VALUTAZIONE         |   | 1. decisamente no;<br>2. Più no che si;<br>3. Più si che no;<br>4. Decisamente si. |                          |                          |                          |
|---------------------|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                     |   | 1  | 2                        | 3                        | 4                        |
| <b>Insegnamento</b> |   |  |                          |                          |                          |
| 1                   | Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                   | Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                   | Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                   | Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Docenza</b>      |   |  |                          |                          |                          |
| 5                   | Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                   | Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7                   | Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8                   | Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia? (lasciare in bianco se non pertinente) | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9                   | 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"/> |
| 10                  | Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <b>Interesse</b>    |   |  |                          |                          |                          |
| 11                  | E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento ?  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Opinione degli studenti sulla Didattica A.A. 2013-14

### Requisiti per l'Assicurazione di Qualità (di CdS):

...

Rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati: per ogni Corso di Studio devono essere somministrate, secondo le modalità previste dall'ANVUR, le schede di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati sulle attività di formazione e relativi servizi.

### Suggerimenti

- Alleggerire il carico didattico complessivo;
- Aumentare l'attività di supporto didattico;
- 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 o nel fine settimana.





## *Opinione degli studenti sulla Didattica* *A.A. 2013-14*

Corso di  
Laurea

- n. Questionari compilati=1609
- n. Questionari NON compilati=145

Corso di  
Laurea  
magistrale

- n. Questionari compilati=775
- n. Questionari NON compilati=42



## Opinione degli studenti sulla Didattica A.A. 2013-14

**Negative**

**Somma dei  
Decisamente  
No e dei Più  
no che si**

**Positive**

**Somma dei  
Decisamente  
Si e dei Più si  
che no**

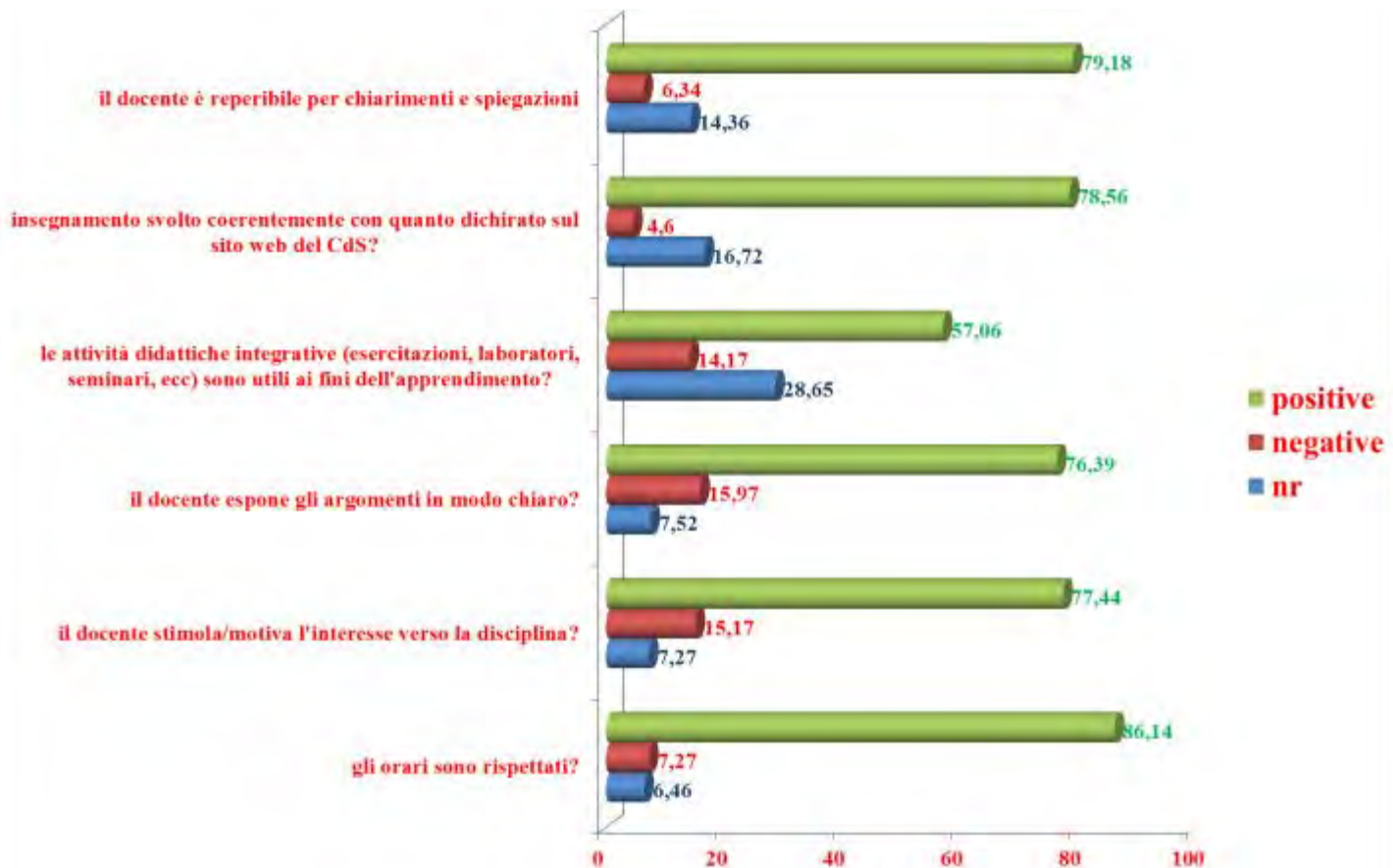
**Suggerimenti**

**SI/NO**

**nr = non rispondo**

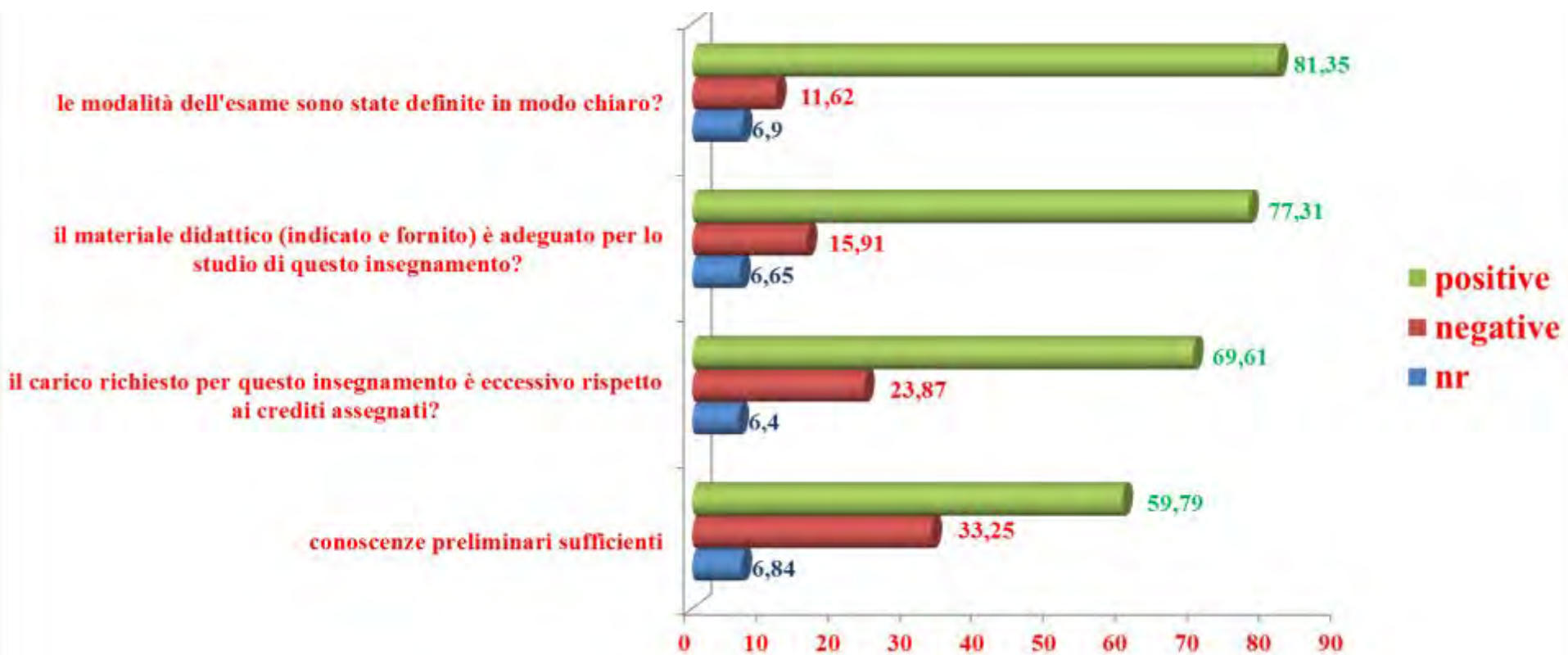


***Opinione degli studenti sulla Didattica***  
***A.A. 2013-14: Corso di Laurea-DOCENZA***





*Opinione degli studenti sulla Didattica*  
A.A. 2013-14: Corso di Laurea-INSEGNAMENTI

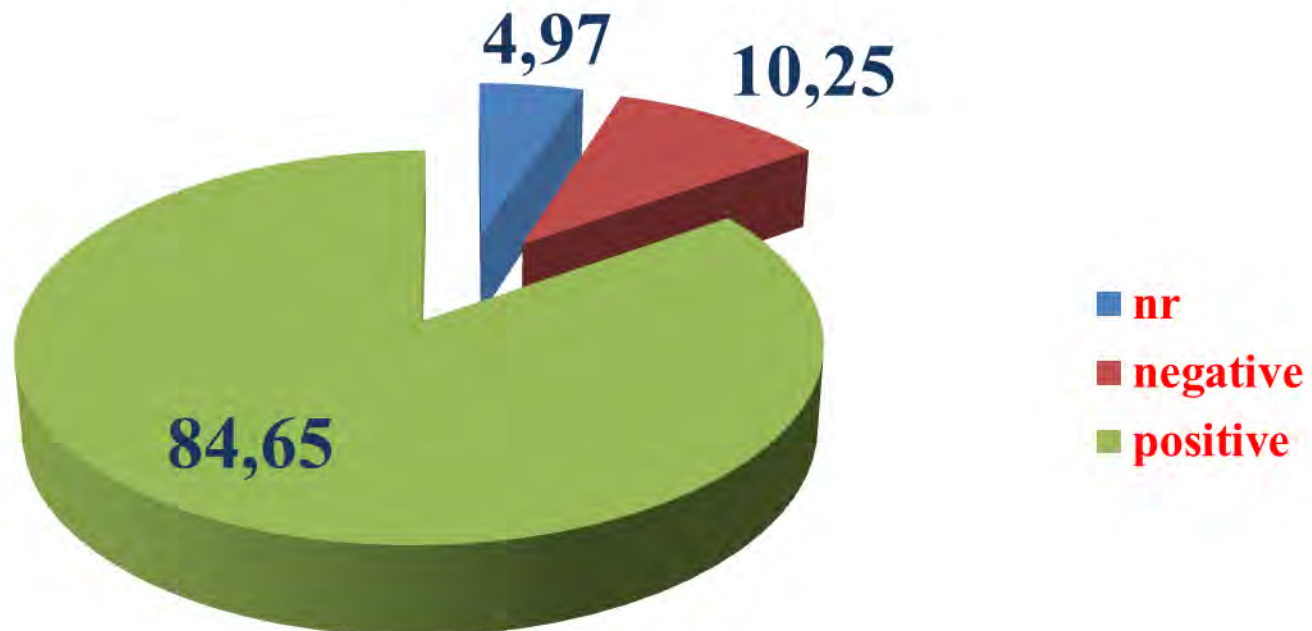






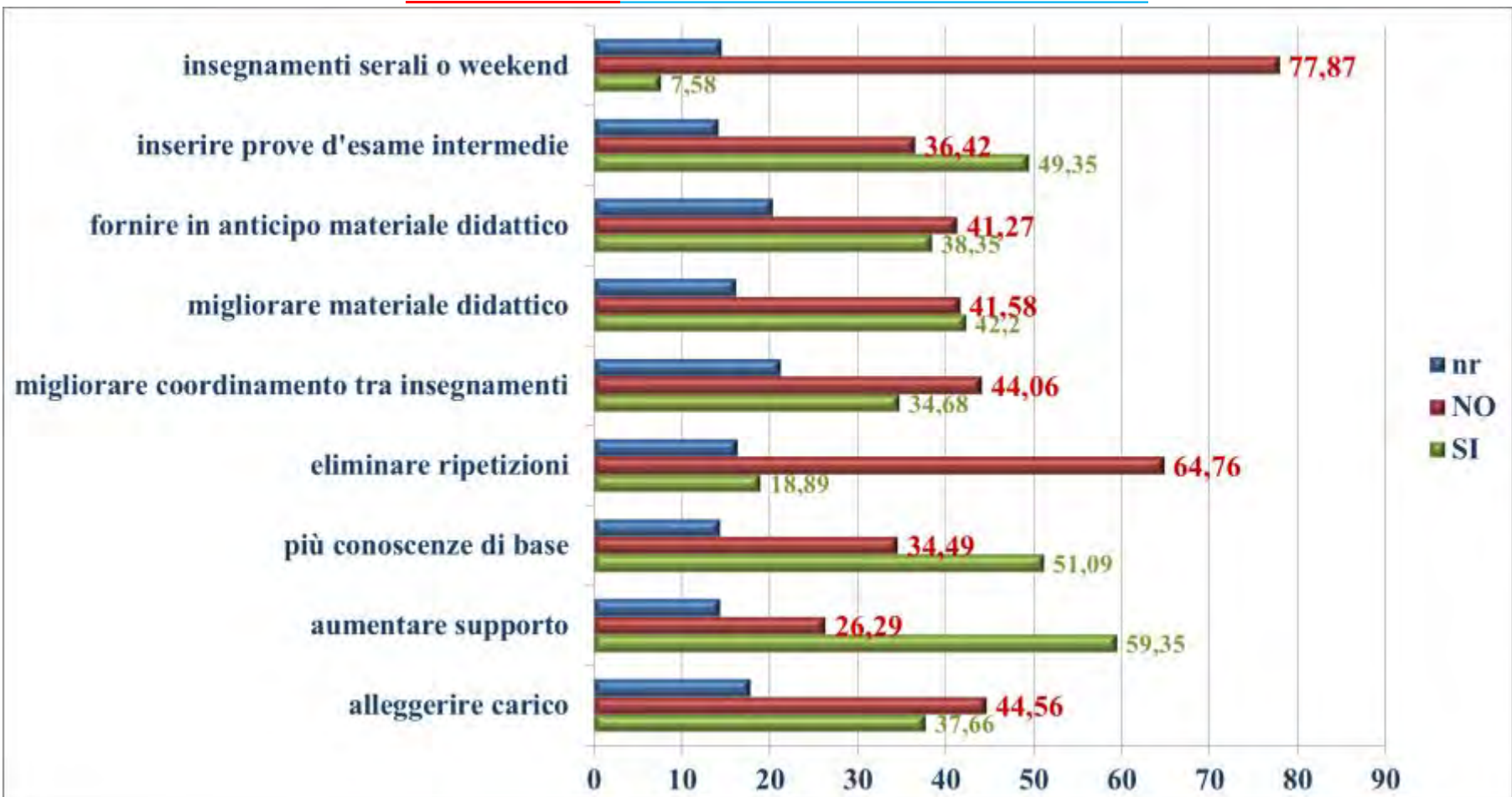
*Opinione degli studenti sulla Didattica*  
*A.A. 2013-14: Corso di Laurea-INTERESSE*

**è interessato agli argomenti trattati negli insegnamenti?**



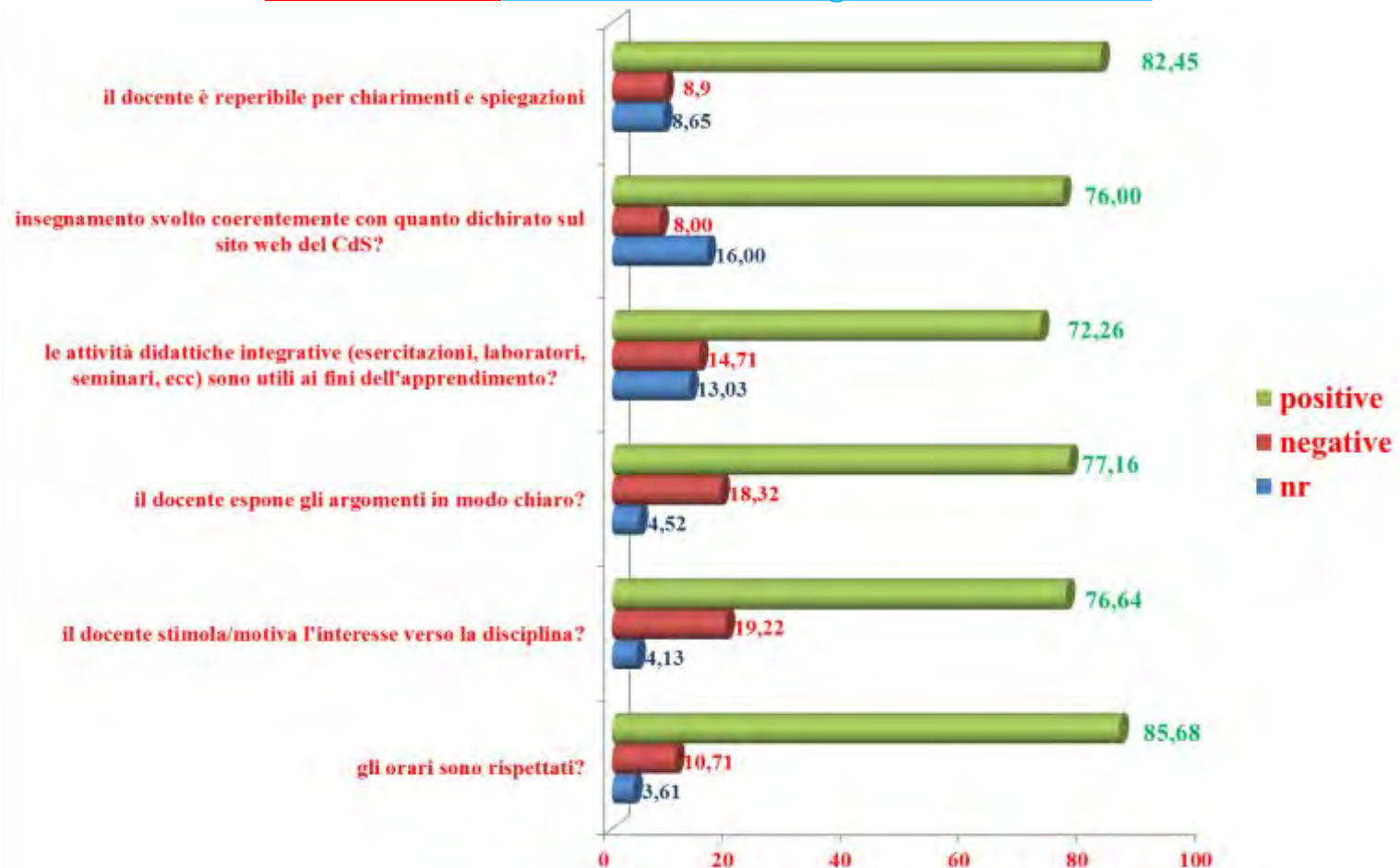


*Opinione degli studenti sulla Didattica*  
A.A. 2013-14: Corso di Laurea-SUGGERIMENTI





*Opinione degli studenti sulla Didattica*  
A.A. 2013-14: Corso di Laurea Magistrale-DOCENZA

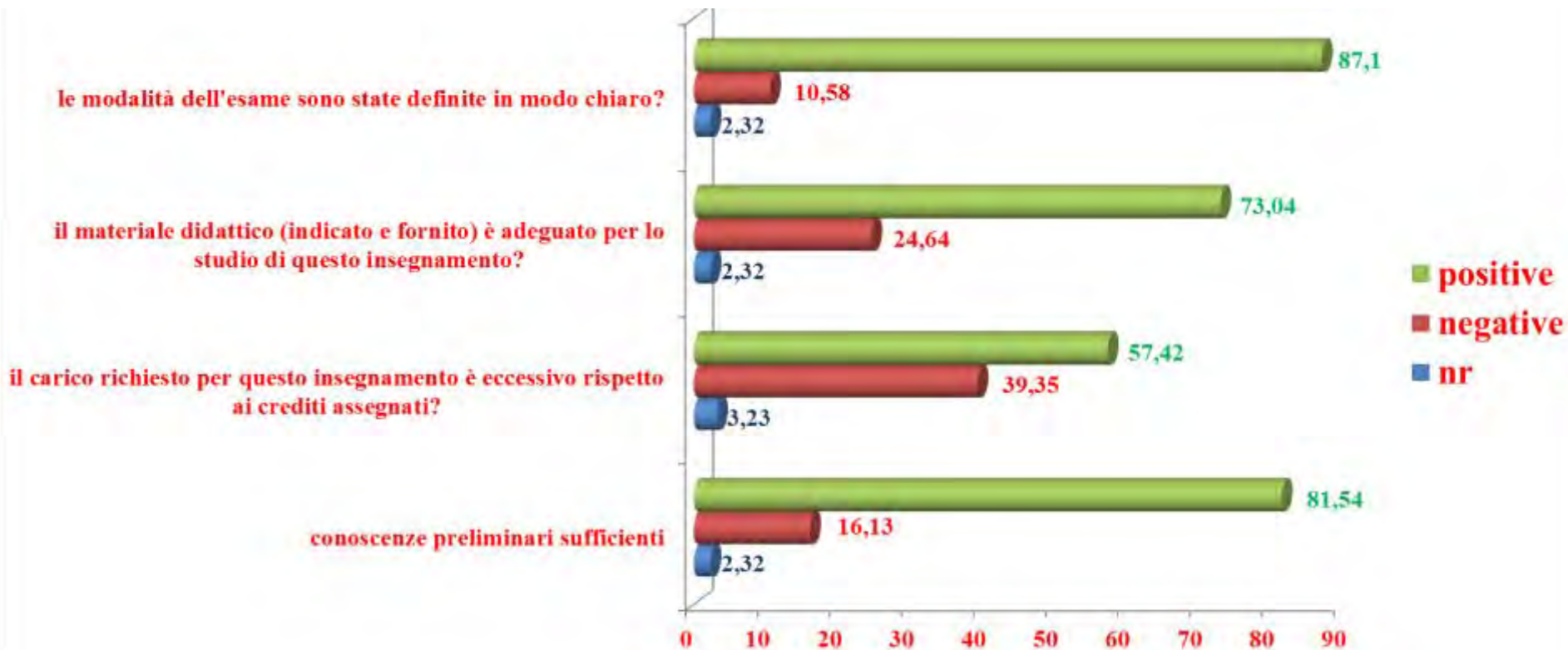






*Opinione degli studenti sulla Didattica*

A.A. 2013-14: Corso di Laurea Magistrale-INSEGNAMENTI

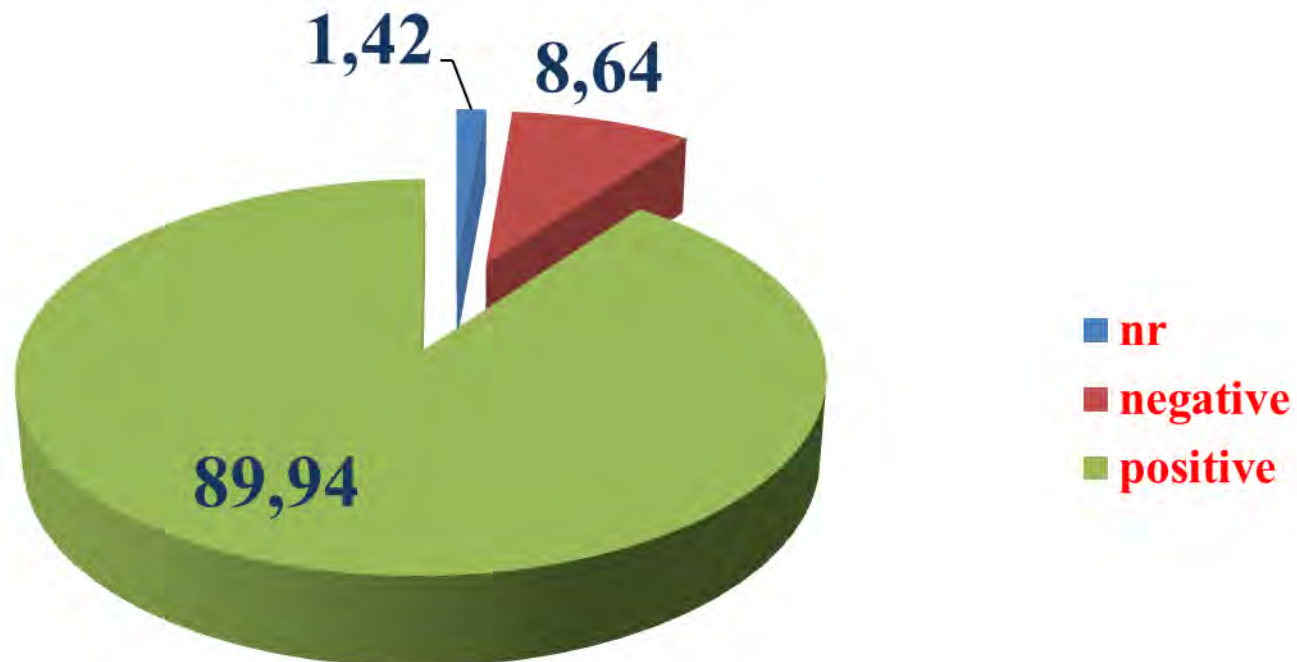






***Opinione degli studenti sulla Didattica***  
***A.A. 2013-14: Corso di Laurea Magistrale-INTERESSE***

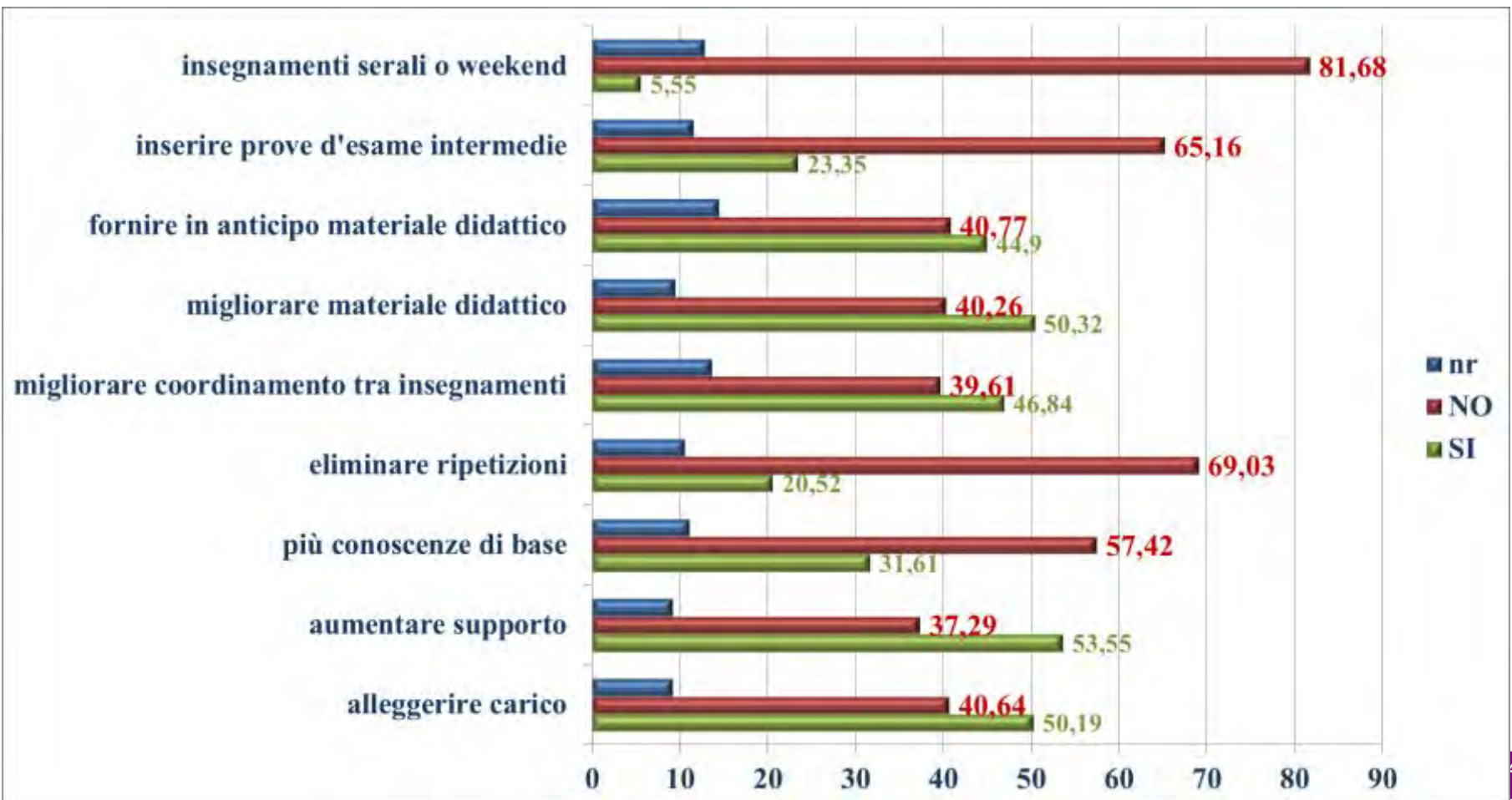
**è interessato agli argomenti trattati negli insegnamenti?**





*Opinione degli studenti sulla Didattica*

A.A. 2013-14: Corso di Laurea Magistrale-SUGGERIMENTI



# *Customer Satisfaction Day 2015*

*13 Maggio 2015*

*Aula Magna Scuola Politecnica*

## **Sommario**

- ***La qualità del Corso di Laurea;***
- ***Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti;***
- ***Analisi dei risultati;***
- ***Conclusioni.***





# ***La qualità del Corso di Laurea***

## Per qualità si intende:

Secondo la norma ISO 9000:2005 (Fondamenti e Terminologia), con riferimento ad un prodotto-servizio, qualità significa:

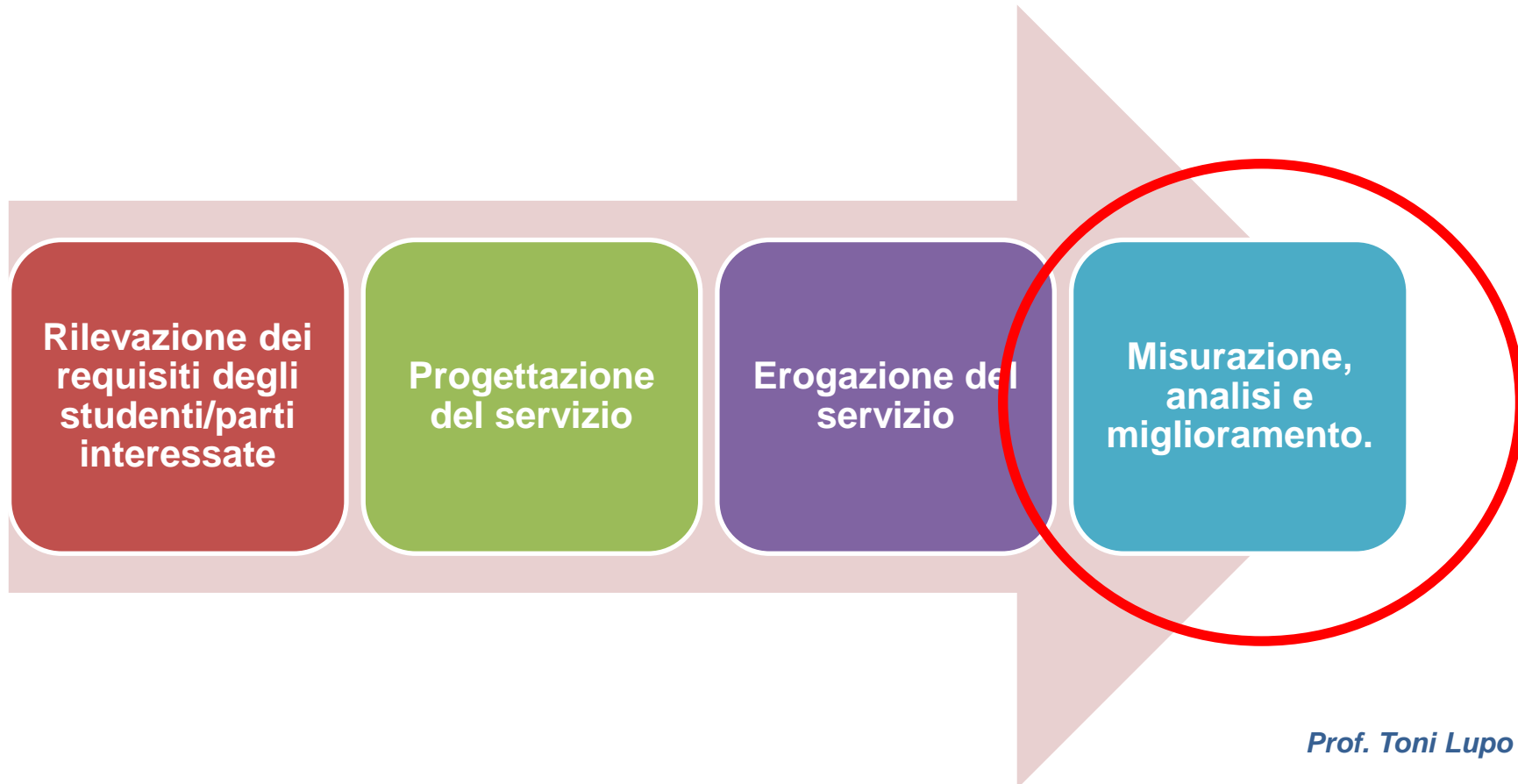
**«Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano i requisiti»**

Per requisito si intende un'esigenza o aspettativa del cliente che può essere espressa, implicita o cogente cioè, obbligatoria per legge.

## *Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale:*

- **Servizio:** Complesso delle attività direttamente e indirettamente collegate alla didattica erogata (azione formativa).
- **Clienti:** gli studenti che a vario titolo costituiscono i portatori di interesse principali per il Corso di Laurea.
- **Requisiti:** esigenze-aspettative degli studenti.

## ***Passi della qualità del Corso di Laurea:***





## ***Misurazione, analisi e miglioramento:***

### ***Rilevazione della «satisfaction» degli studenti***





## Rilevazione della «satisfaction» degli studenti: FINALITA'

1) consente l'attuazione del ciclo di miglioramento continuo del servizio didattico





## ***Rilevazione della «satisfaction» degli studenti: FINALITA'***

2) Consente di valutare il livello di soddisfazione degli studenti, che oggi giorno costituisce un elemento cruciale per fronteggiare efficacemente la crescente pressione competitiva riguardante il reclutamento e il mantenimento degli studenti.





**3) Consente al Corso di Laurea di fornire ai propri portatori di interesse, prioritariamente ai propri studenti, informazioni corrette, in merito al livello di qualità del servizio erogato e alle proprie capacità di raggiungere i risultati promessi.**





# ***Il questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti***

## ***Il questionario:***

- La somministrazione è di tipo «web based» (*google docs*)
- Comprende:
  - aspetti socio-anagrafici degli studenti
  - rilevazione del livello di gradimento con riferimento ai principali aspetti del servizio



## **Aspetti socio-anagrafici**

### **A) Informazioni generali:**

A.1) **Sesso:**

M  F

A.2) **Residenza durante il percorso di studi:**

In sede  Fuori sede

A.3) **Che tipo di laurea sta conseguendo?**

Triennale  Magistrale

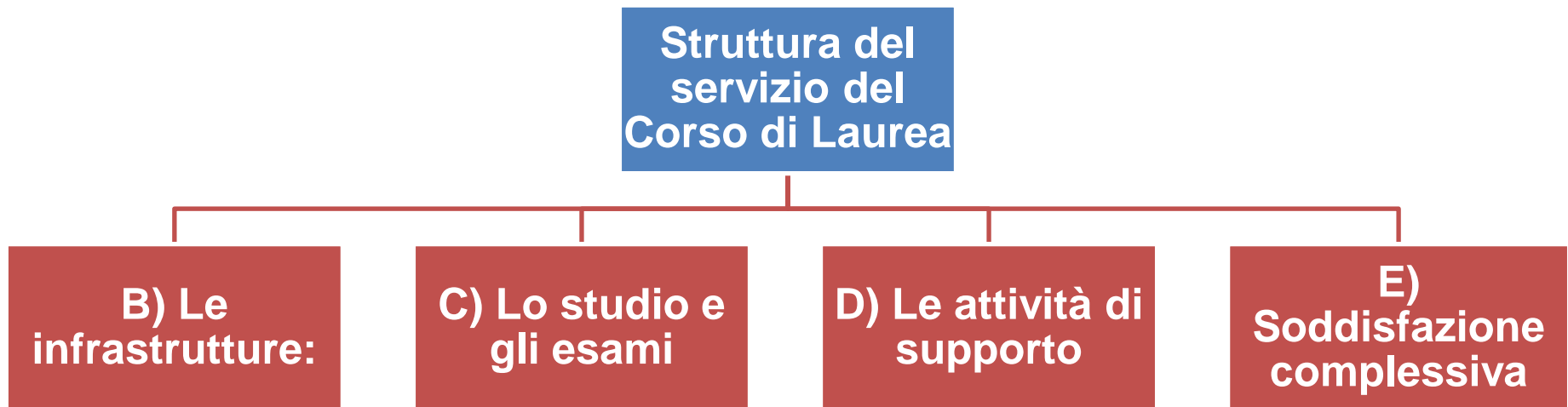
A.4) **In quanto tempo è stata conseguita la laurea?**

A.5) **Se fuori corso, per quale ragione prevalente?**

A.6) **Quanti corsi, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente?**

A.7) **Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa?**

## *Gradimento degli studenti*





## B) Le infrastrutture

B.1) Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni

B.2) Attrezzature di supporto per le altre attività didattiche (attrezzature, software, ecc..)

B.3) Servizi di biblioteca (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, etc.)

B.4) Postazioni informatiche





C) Lo studio e gli esami

C.1) Appropriately del materiale didattico, indicato o fornito, per la preparazione degli esami

C.2) La professionalità dei docenti

C.3) Organizzazione degli esami (numero appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...)

C.4) Sostenibilità complessiva del carico di studio degli insegnamenti

C.5) Valutazione della preparazione degli studenti agli esami

C.6) Appropriately delle conoscenze acquisite durante il Corso di Studio per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.7) Appropriately delle competenze pratiche acquisite durante il Corso di Studi per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.8) Adeguatezza alle proprie necessita dell'assistenza ricevuta durante lo svolgimento della tesi di laurea



## D) Le attività di supporto

D.1) Possibilità offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione

D.2) Possibilità offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante gli studi



**E) Soddisfazione complessiva**

**E.1) Soddisfazione complessiva  
per servizi del Corso di Studi in  
Ingegneria Gestionale**

**E.2) Suggerimenti per il  
miglioramento del servizio offerto  
agli studenti**



## Scala di valutazione:

### Scala a 5 livelli:

Per niente   Poco   Mediamente   Abbastanza   Molto



Per ciascun aspetto del servizio viene calcolato il seguente parametro:

$$\% \text{ soddisfatti} = (\text{somma di «Abbastanza» e «Molto»}) / (\text{Risposte complessive} - \text{somma di «Mediamente»})$$



## *Analisi dei risultati*





## ***A) Aspetti socio-anagrafici***

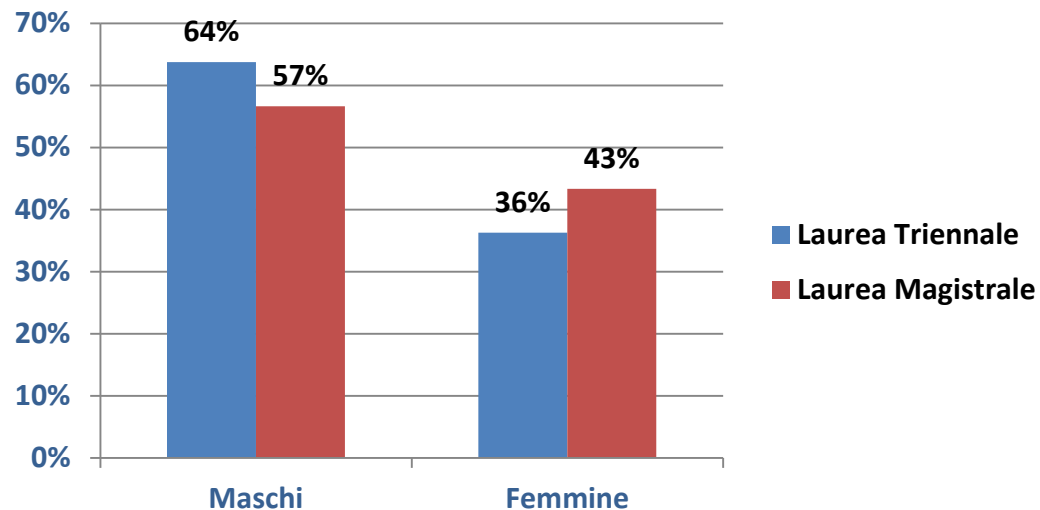
**Periodo di rilevazione: 2012 – 2013 – 2014 - 2015**

|                    | Laurea Triennale | Laurea Magistrale | Tot. |
|--------------------|------------------|-------------------|------|
| Rispondenti (2012) | 35               | 30                | 65   |
| Rispondenti (2013) | 103              | 21                | 124  |
| Rispondenti (2014) | 82               | 61                | 143  |
| Rispondenti (2015) | 31               | 31                | 62   |

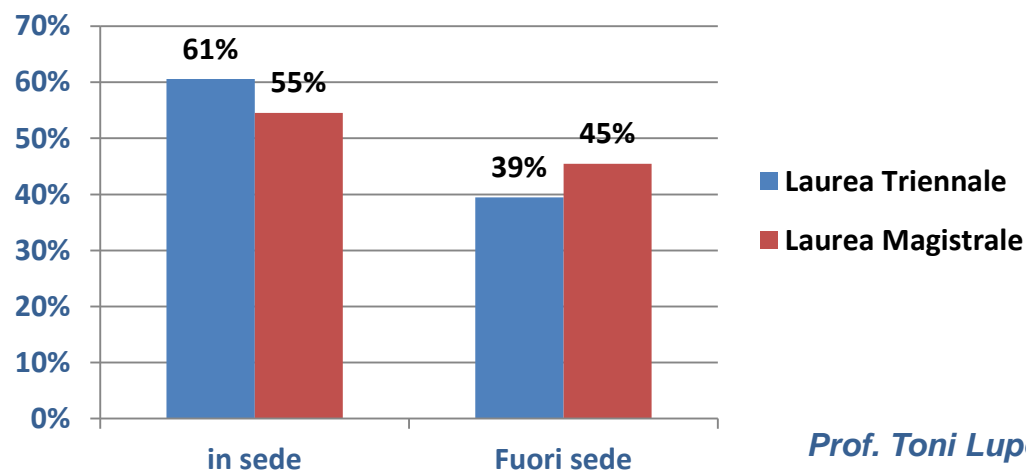
|             | Laurea Triennale | Laurea Magistrale | Tot. |
|-------------|------------------|-------------------|------|
| Rispondenti | 251              | 143               | 394  |



| A1) Sesso | Laurea Triennale |      | Laurea Magistrale |      |
|-----------|------------------|------|-------------------|------|
|           | n                | %    | n                 | %    |
| Maschile  | 160              | 64%  | 81                | 57%  |
| Femmine   | 91               | 36%  | 62                | 43%  |
|           | 251              | 100% | 143               | 100% |

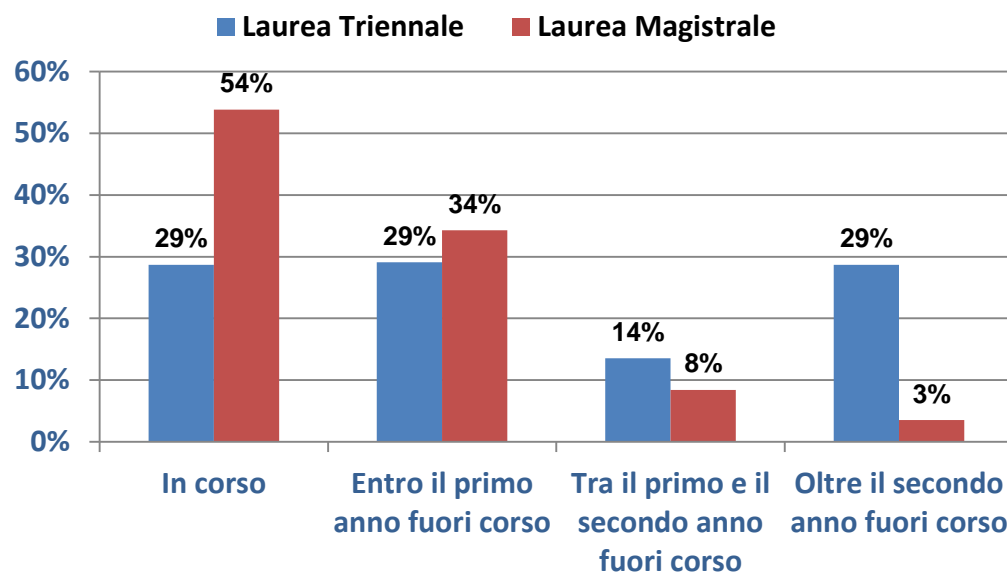


| A2) Residenza durante il percorso di studi | Laurea Triennale |      | Laurea Magistrale |      |
|--|------------------|------|-------------------|------|
|  | n                | %    | n                 | %    |
| In sede                                    | 152              | 61%  | 78                | 55%  |
| Fuori sede                                 | 99               | 39%  | 65                | 45%  |
|  | 251              | 100% | 143               | 100% |





| A4) In quanto tempo è stata conseguita la laurea? | Laurea Triennale |      | Laurea Magistrale |      |
|---|------------------|------|-------------------|------|
|   | n                | %    | n                 | %    |
| In corso  | 72               | 29%  | 77                | 54%  |
| Entro il primo anno fuori corso                   | 73               | 29%  | 49                | 34%  |
| Tra il primo e il secondo anno fuori corso        | 34               | 14%  | 12                | 8%   |
| Oltre il secondo anno fuori corso                 | 72               | 29%  | 5                 | 3%   |
|   | 251              | 100% | 143               | 100% |





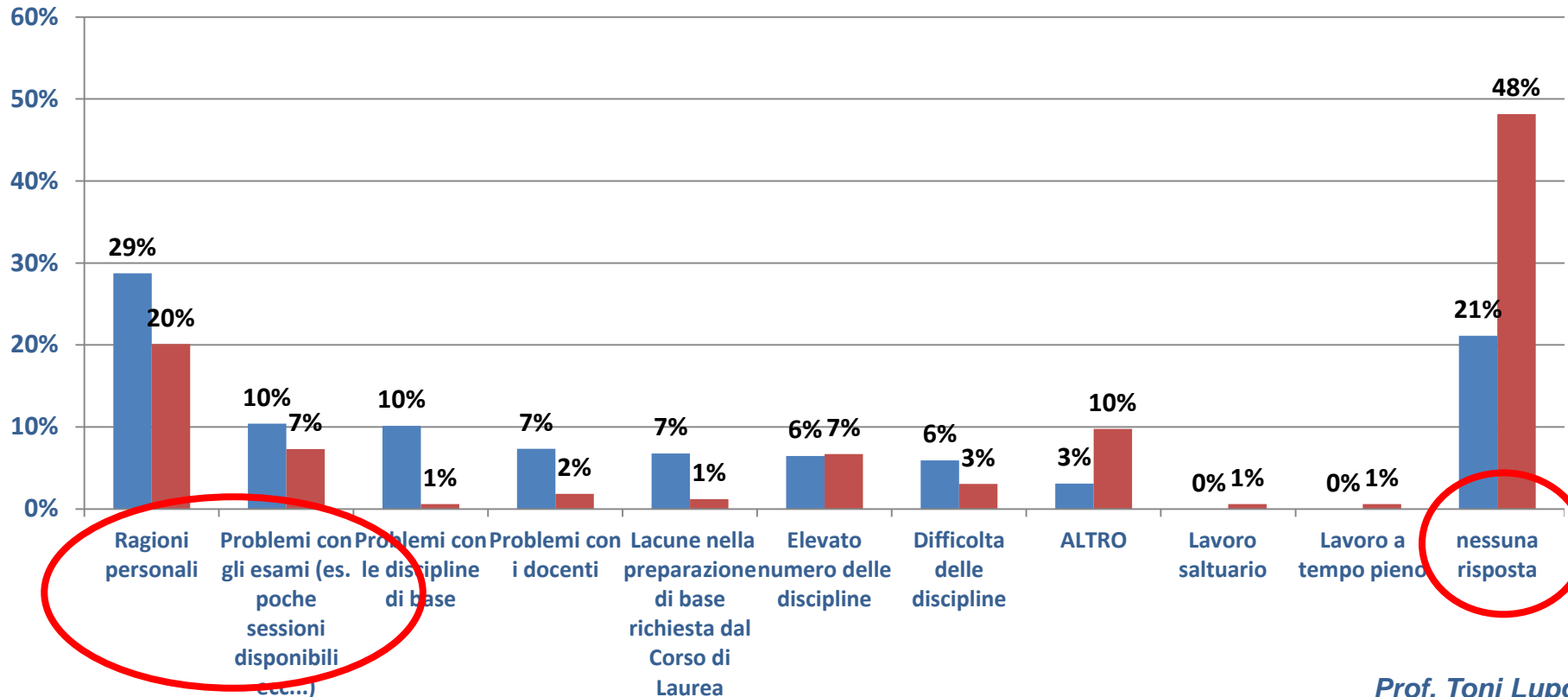
| A5) Se fuori corso, per quale ragione prevalente                | Laurea Triennale |     | Laurea Magistrale |     |
|---|------------------|-----|-------------------|-----|
|   |                  | %   |                   | %   |
| Ragioni personali   | 102              | 29% | 33                | 20% |
| Nessuna risposta  | 75               | 21% | 79                | 48% |
| Problemi con gli esami (es. poche sessioni disponibili ecc...)  | 37               | 10% | 12                | 7%  |
| Problemi con le discipline di base                              | 36               | 10% | 1                 | 1%  |
| Problemi con i docenti  | 26               | 7%  | 3                 | 2%  |
| Lacune nella preparazione di base richiesta dal Corso di Laurea | 24               | 7%  | 2                 | 1%  |
| Elevato numero delle discipline                                 | 23               | 6%  | 11                | 7%  |
| Difficoltà delle discipline                                     | 21               | 6%  | 5                 | 3%  |
| Lavoro saltuario  | 0                | 0%  | 1                 | 1%  |
| Lavoro a tempo pieno  | 0                | 0%  | 1                 | 1%  |
| ALTRO   | 11               | 3%  | 16                | 10% |





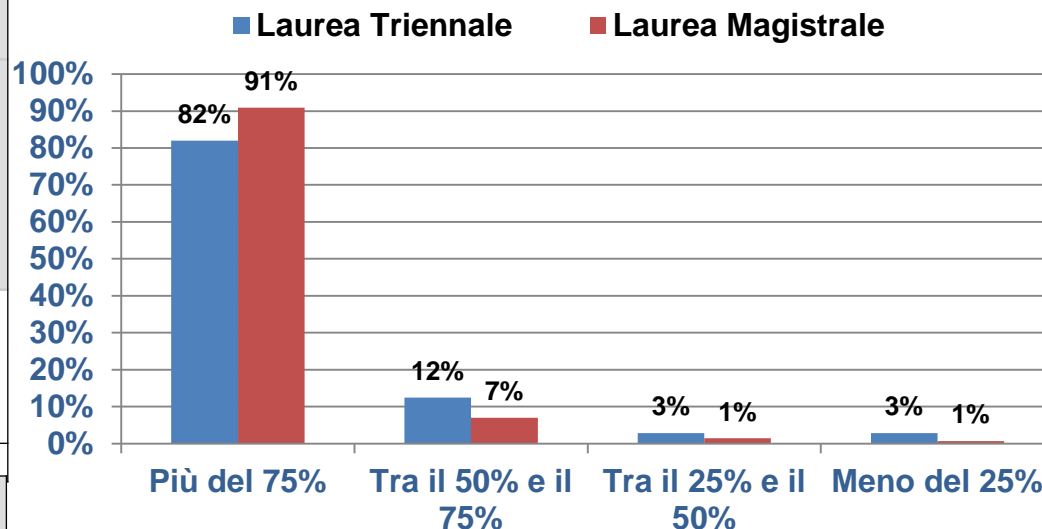
## A5) Se fuori corso, per quale ragione prevalente

■ Laurea Triennale ■ Laurea Magistrale

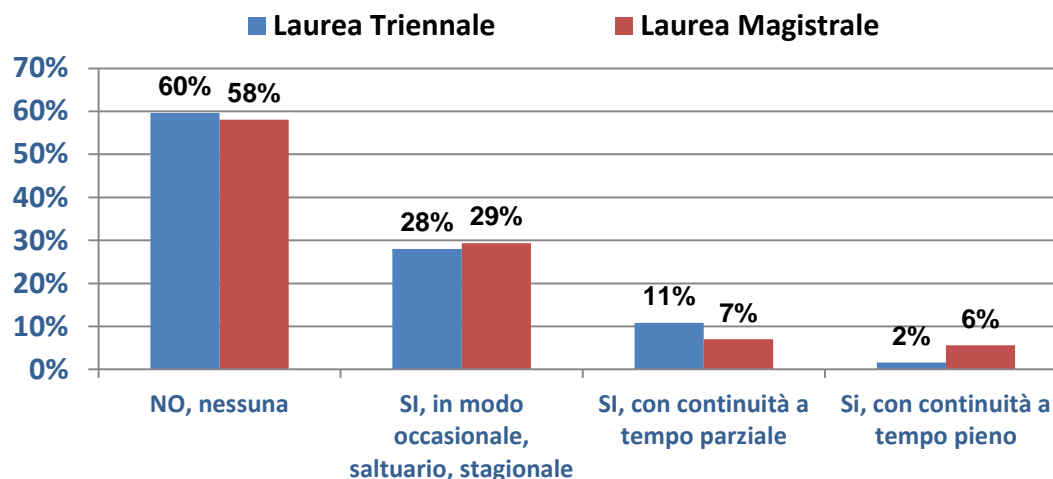




| A6) Quanti corsi, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente? | Laurea Triennale |      | Laurea Magistrale |      |
|--|------------------|------|-------------------|------|
|  | n                | %    | n                 | %    |
| Più del 75%  | 205              | 82%  | 130               | 91%  |
| Tra il 50% e il 75%  | 31               | 12%  | 10                | 7%   |
| Tra il 25% e il 50%  | 7                | 3%   | 2                 | 1%   |
| Meno del 25%   | 7                | 3%   | 1                 | 1%   |
|  | 250              | 100% | 143               | 100% |



| A7) Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa? | Laurea Triennale |      | Laurea Magistrale |      |
|---|------------------|------|-------------------|------|
|   | n                | %    | n                 | %    |
| SI, con continuità a tempo parziale   | 27               | 11%  | 10                | 7%   |
| SI, in modo occasionale, saltuario, stagionale                              | 70               | 28%  | 42                | 29%  |
| SI, con continuità a tempo pieno  | 4                | 2%   | 8                 | 6%   |
| NO, nessuna   | 149              | 60%  | 83                | 58%  |
|   | 250              | 100% | 143               | 100% |





## ***B) Infrastrutture: laboratori, biblioteche e spazi per lo studio***



## ***Infrastrutture***

**B.1) Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni**

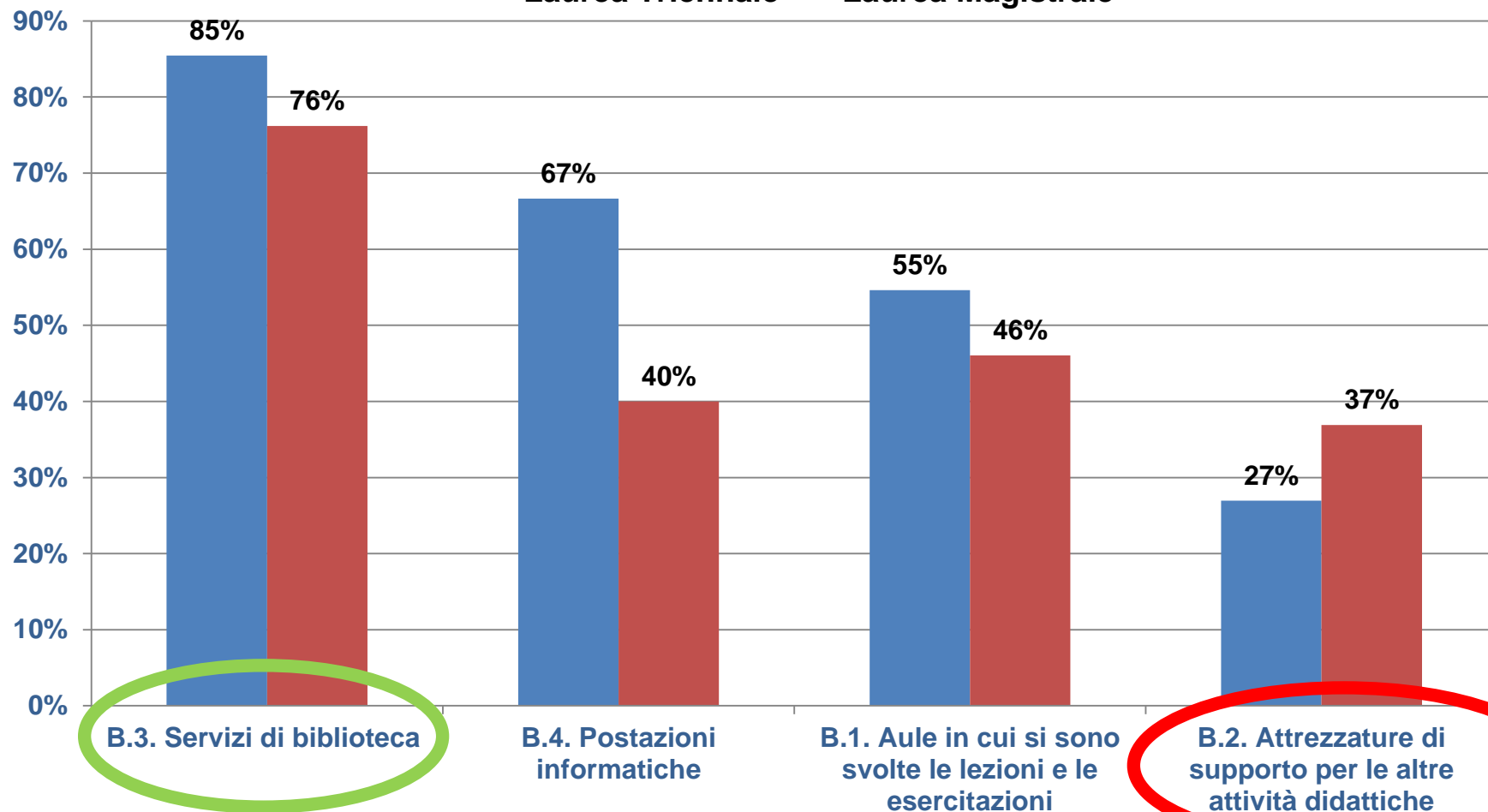
**B.2) Attrezzature di supporto per le altre attività didattiche**

**B.3) Servizi di biblioteca**

**B.4) Postazioni informatiche**



■ Laurea Triennale ■ Laurea Magistrale







## ***C) Studio ed Esami***

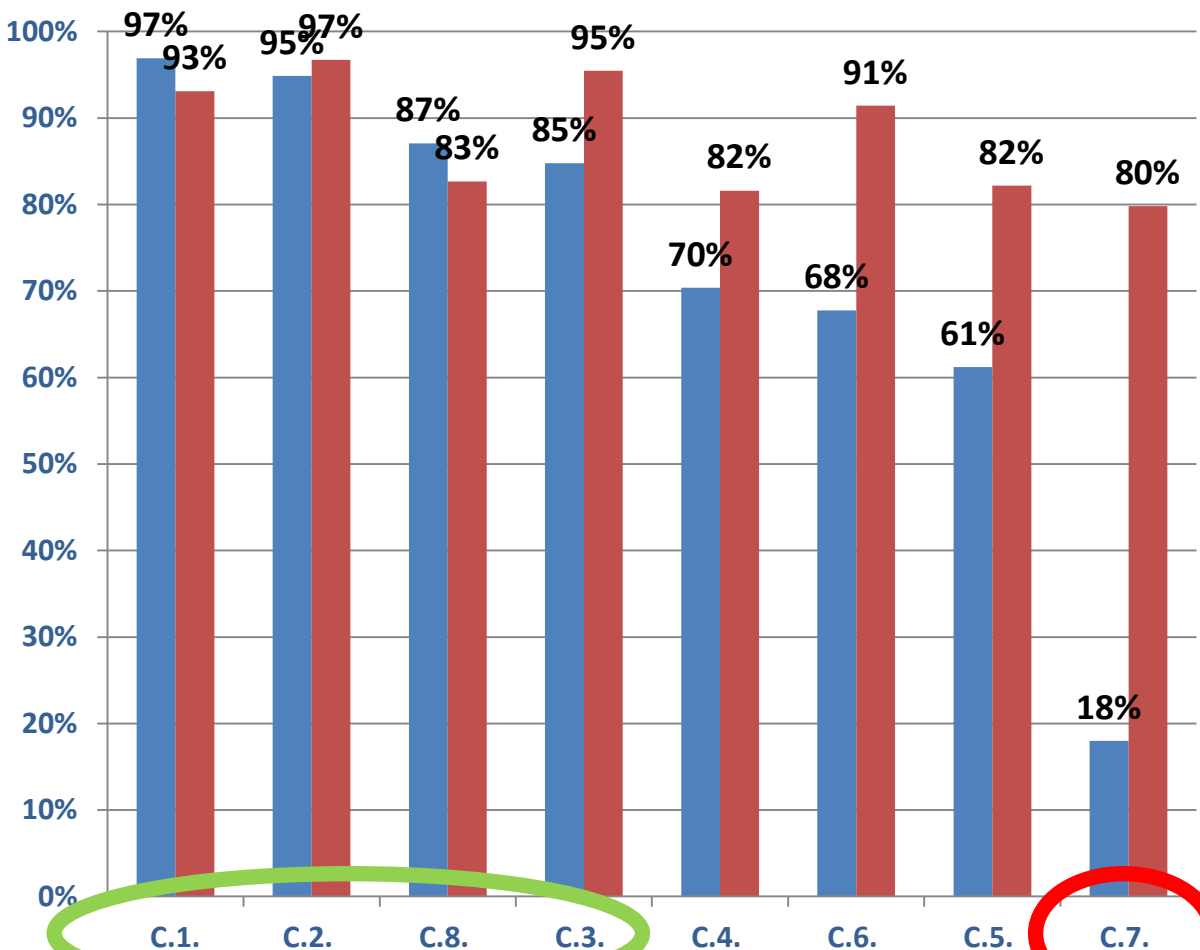


### ***Studio ed Esami:***

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>C.1) Appropriatelyzza del materiale didattico</b>  | <b>C.2) Professionalità dei docenti</b>                 | <b>C.3) Organizzazione degli esami</b>                  | <b>C.4) Sostenibilità del carico di studio</b>                 |
| <b>C.5) Valutazione della preparazione agli esami</b> | <b>C.6) Appropriatelyzza delle conoscenze acquisite</b> | <b>C.7) Appropriatelyzza delle competenze acquisite</b> | <b>C.8) Assistenza per lo svolgimento della tesi di laurea</b> |



■ Laurea Triennale      ■ Laurea Magistrale



C.1) Appropriatelyzza materiale didattico

C.2) Professionalità dei docenti

C.3) Organizzazione degli esami

C.4) Sostenibilità carico di studio

C.5) Valutazione agli esami

C.6) Appropriatelyzza delle conoscenze per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.7) Appropriatelyzza delle competenze pratiche acquisite per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

C.8) Adeguatezza assistenza per lo svolgimento della tesi di laurea

Prof. Toni Lupo



## ***D) Attività di supporto***

***Attività di supporto:***

**D.1) Possibilità che sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione**

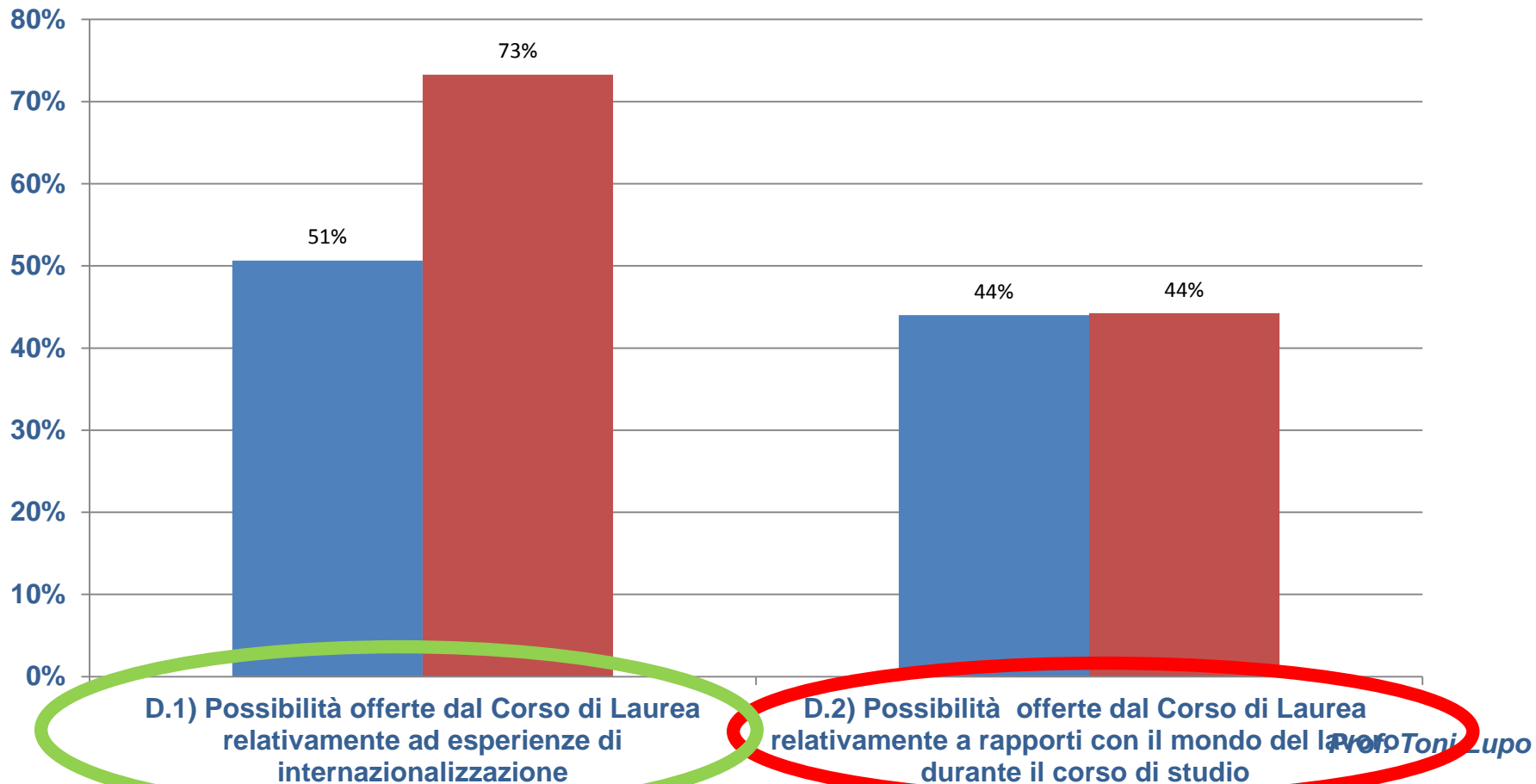
**D.2) Possibilità che sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il periodo curriculare**





■ Laurea Triennale

■ Laurea Magistrale



D.1) Possibilità offerte dal Corso di Laurea relativamente ad esperienze di internazionalizzazione

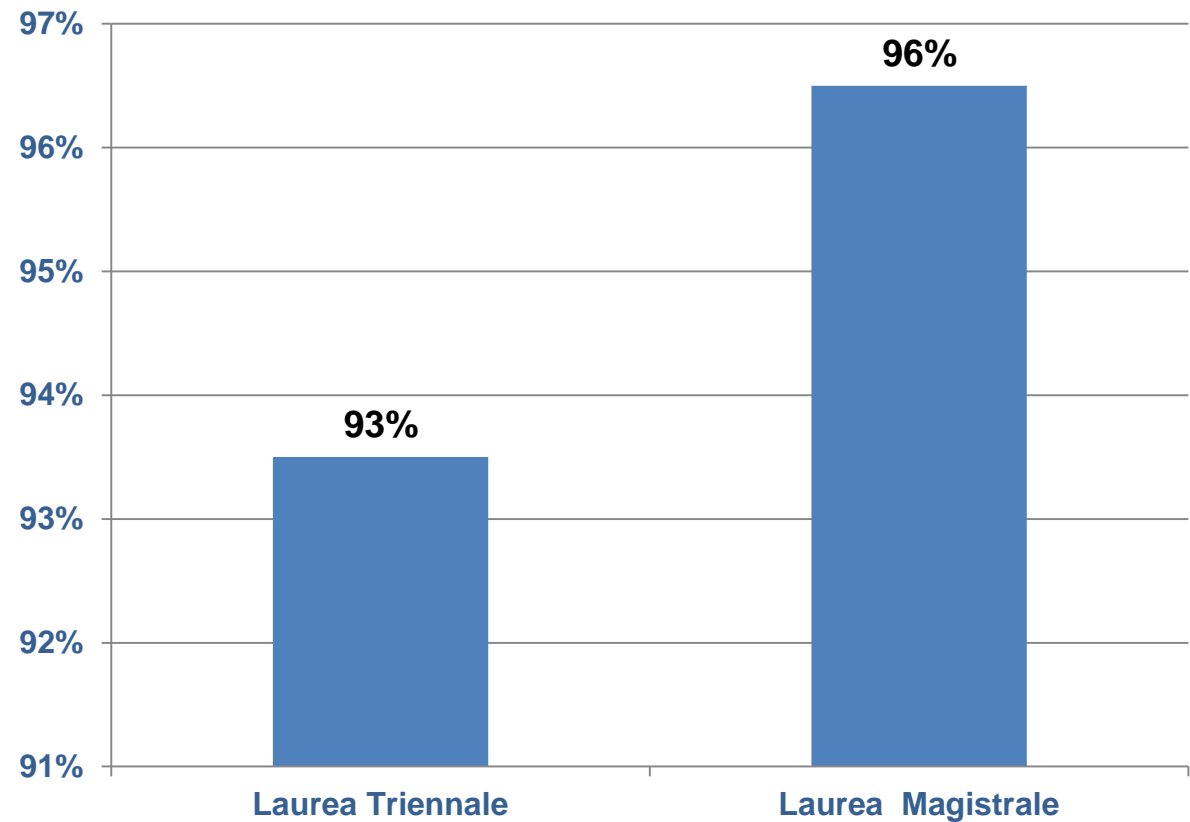
D.2) Possibilità offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il corso di studio



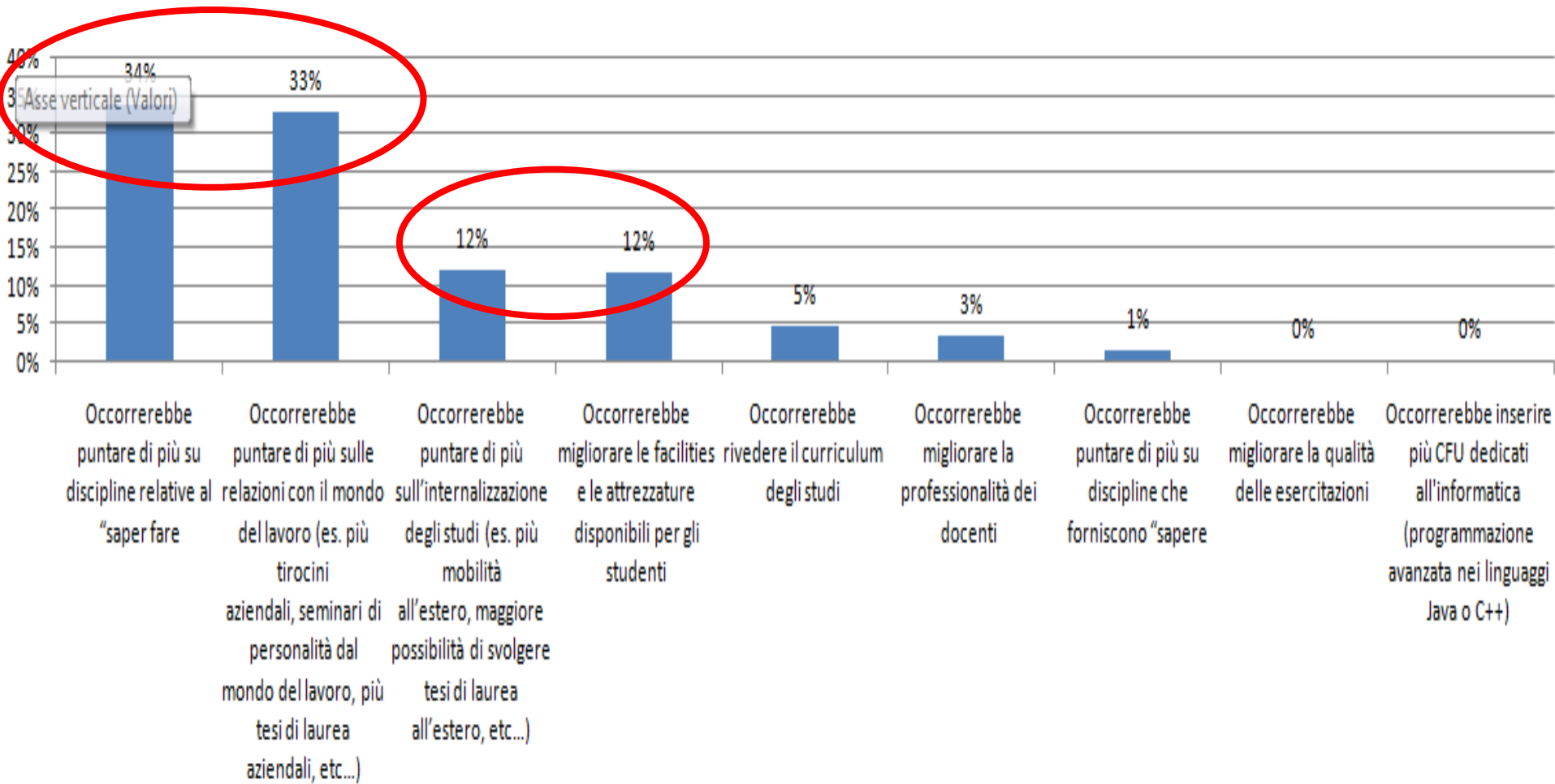
## ***E) Valutazione complessiva e suggerimenti***



**Valutazione complessiva**



## E2) Quali suggerimenti darebbe al Corso di Laurea per migliorare il servizio offerto agli studenti

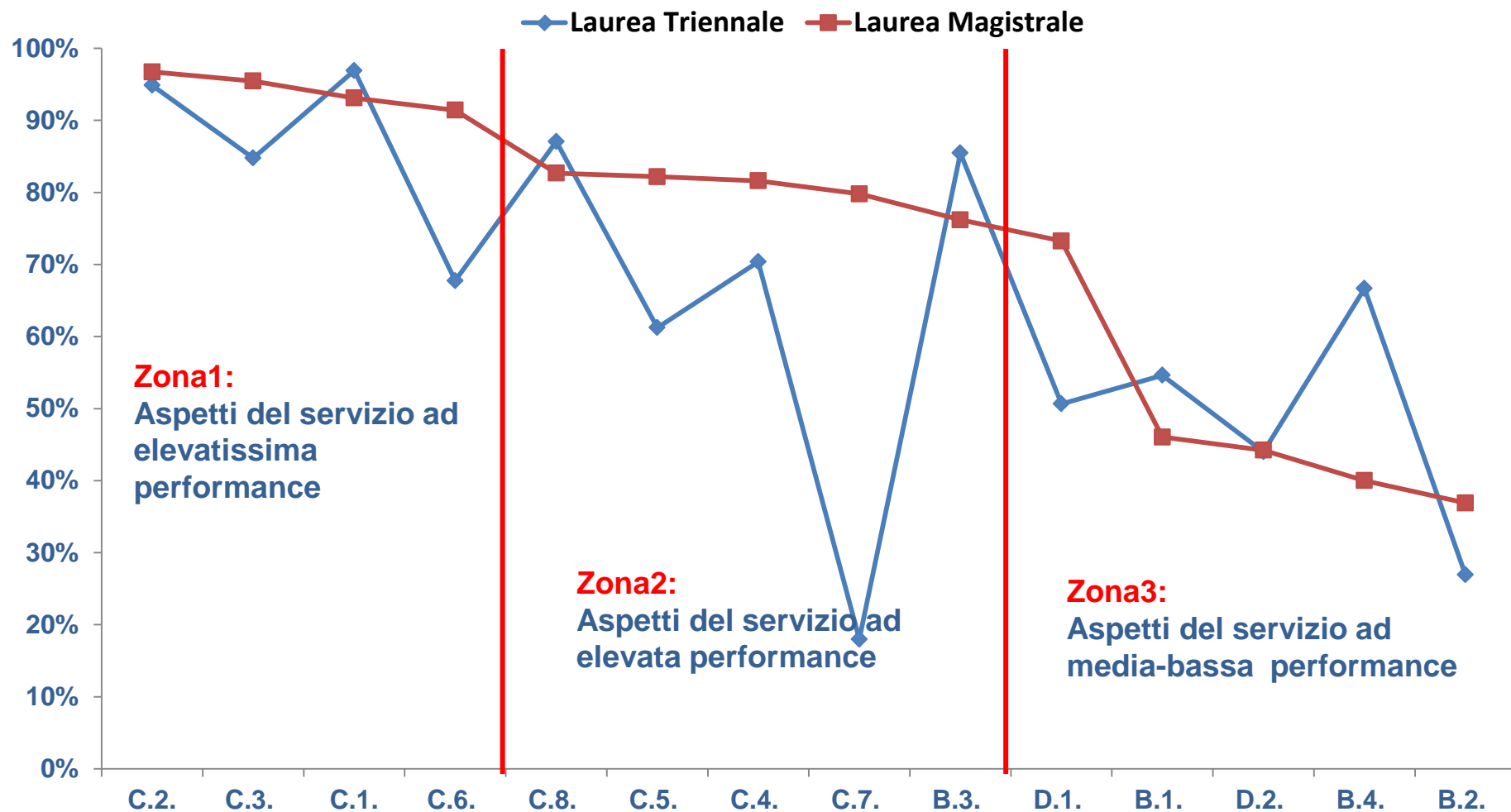


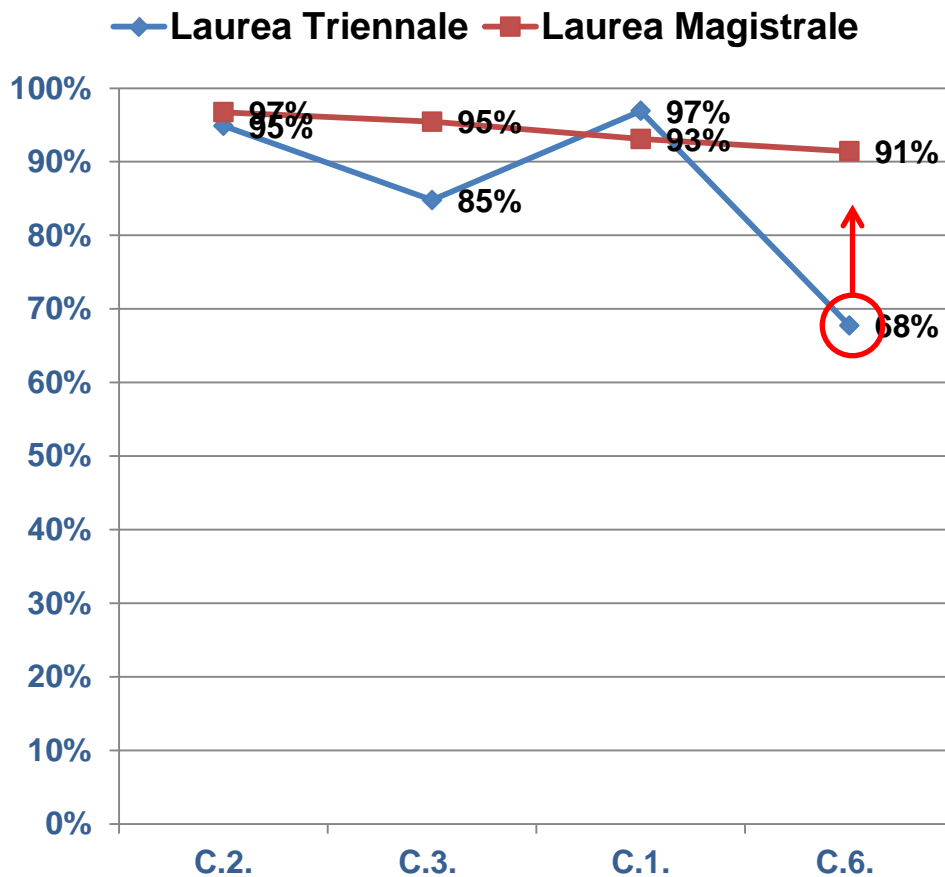


# ***Laurea Triennale VS Laurea Magistrale***

## ***Confronto performance percepite***







## Zona1

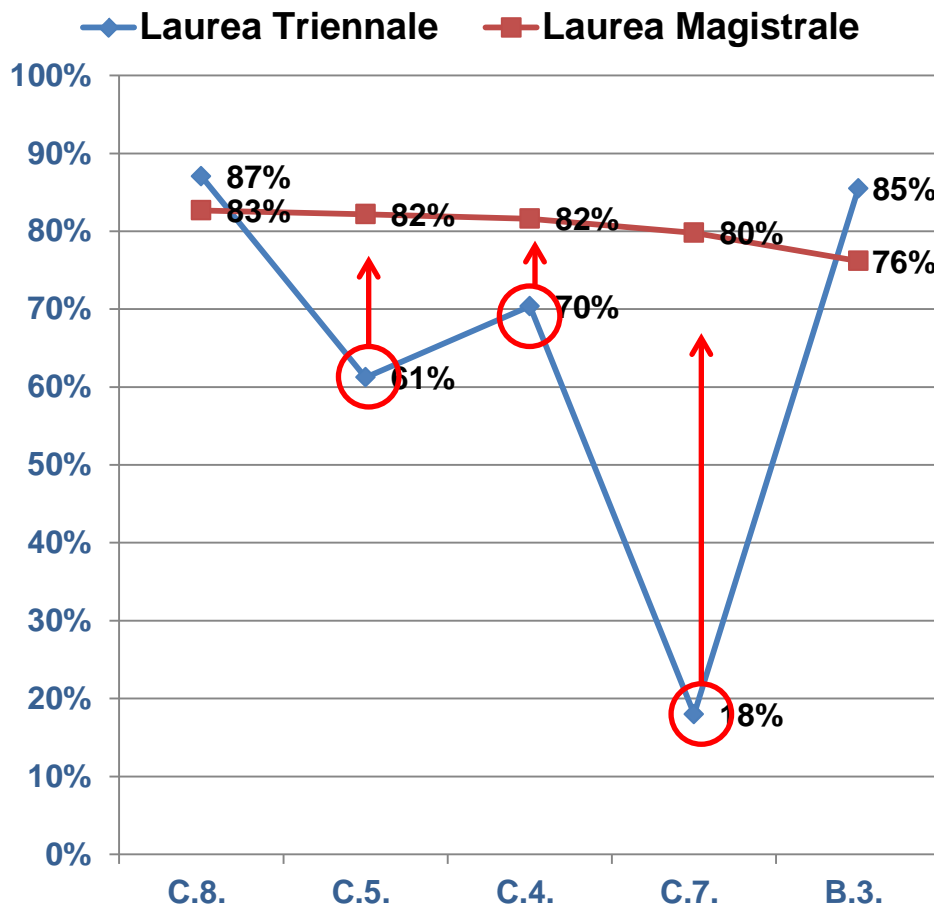
C.2) Professionalità dei docenti

C.3) Organizzazione degli esami

C.1) Materiale didattico

C.6) Conoscenze acquisite per un  
proficuo inserimento nel mondo del  
lavoro

## Zona 2



C.8) Assistenza ricevuta durante lo svolgimento della tesi di laurea

C.5) Valutazione agli esami

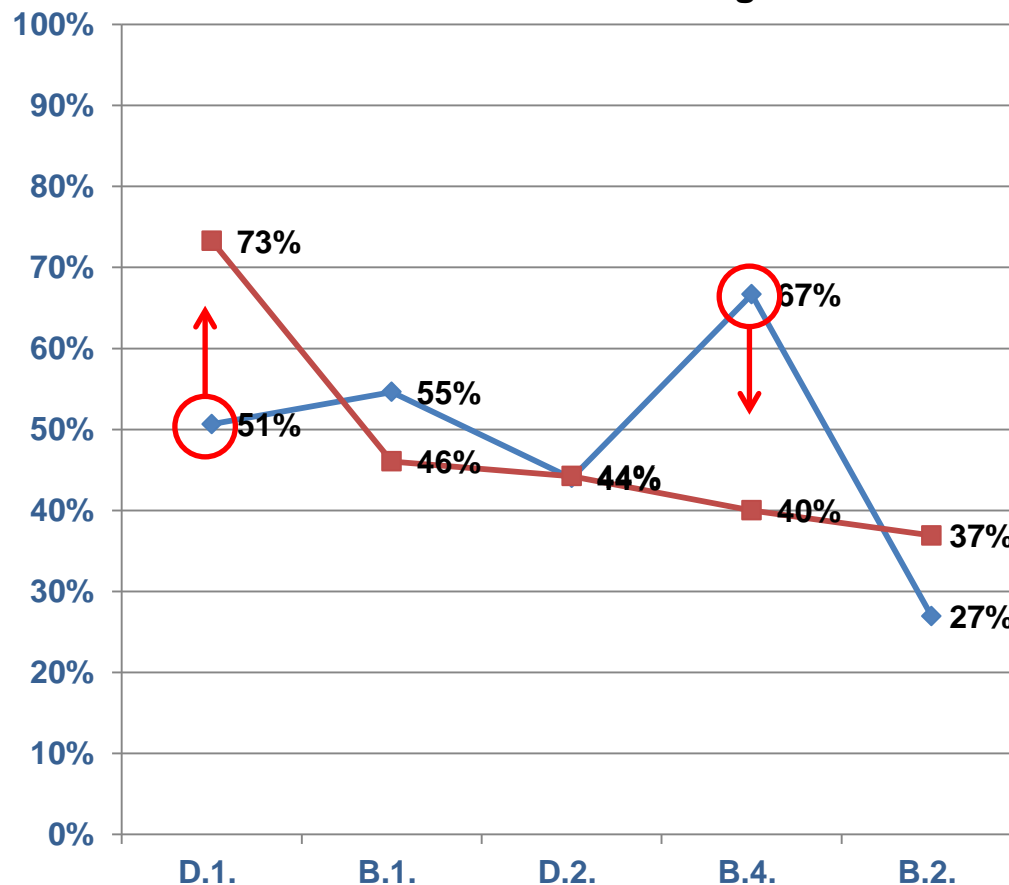
C.4) Sostenibilità del carico di studio

C.7) Competenze pratiche acquisite per un proficuo inserimento nel mondo del lavoro

B.3) Servizi di biblioteca

## Zona 3

◆ Laurea Triennale ■ Laurea Magistrale



D.1) Possibilità offerte relativamente ad esperienze di internazionalizzazione

B.1) Aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni

D.2) Possibilità che le sono state offerte dal Corso di Laurea relativamente a rapporti con il mondo del lavoro durante il corso di studio

B.4. Postazioni informatiche

B.2. Attrezzature di supporto per le altre attività didattiche

## **Conclusioni:**

- *Il servizio didattico erogato risulta essere particolarmente performante per entrambi i Corsi di Studio.*
- *Tutti gli aspetti del servizio a non elevata performance evidenziati per il Corso di Studio Triennale risultano efficacemente potenziati nel Corso di Studio Magistrale*
- *Andrebbe potenziato l'aspetto del servizio riguardante le aule informatiche la cui performance subisce una riduzione significativa passando dal Corso di Studi Triennale a quello Magistrale*