

Estratto dalla
Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione 2021
(ex D. Lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)

Sommario

5. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi	2
5.1 Obiettivi delle rilevazioni.....	2
5.2 Modalità di rilevazione	3
5.2.1 Organizzazione delle rilevazioni	3
5.2.2 Strumento di rilevazione (questionario on line).....	4
5.3 Risultati delle rilevazioni	7
5.3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti ...	8
5.3.2 Rapporto questionari compilati/questionari attesi	9
5.3.3 Livelli di soddisfazione degli studenti / dei laureandi	9
5.3.4 Rilevazione dell'opinione dei docenti.....	20
5.3.5 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni.....	21
5.4 Utilizzazione dei risultati	21
5.4.1 Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo.....	21
5.4.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti/dei laureandi.....	23
5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati	24
5.5.1 Punti di forza	24
5.5.2 Punti di debolezza	25
5.5.3 Suggerimenti	27
5.6 Ulteriori osservazioni	29
5.7 Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQA.....	30
5.8 Presa in carico dei risultati della rilevazione da parte delle strutture di AQ.....	31
5.9 Alcuni riscontri sulle indagini riguardanti la gestione della Didattica a Distanza	32

5. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi

5.1 Obiettivi delle rilevazioni

L'Ateneo Roma Tre conduce, già a partire dall'a.a. 2014/15, l'indagine finalizzata a raccogliere le opinioni degli studenti frequentanti (obbligatoria ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 370/1999) tramite un questionario sottoposto *on line*, garantendo l'anonimato del rispondente. Tale rilevazione fa parte del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo ed è anche un requisito importante per l'accreditamento. La modalità di rilevazione adottata consente di raggiungere anche gli studenti che hanno frequentato meno della metà delle lezioni o lo hanno fatto in anni accademici precedenti e di coprire potenzialmente la totalità degli insegnamenti attivi presso i corsi di studio (CdS).

Responsabile per l'impostazione e lo svolgimento dell'indagine è il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), mentre al Nucleo di Valutazione (NdV) competono la verifica della validità della gestione del processo, l'analisi degli esiti e la valutazione dell'efficacia della presa in carico dei risultati della rilevazione da parte delle strutture di AQ, dei Consigli di Dipartimento e degli organi didattici dei CdS.

La presente relazione è stata redatta facendo riferimento alle Linee guida 2014 e 2020 per la Relazione dei NdV e alla sezione 5.2 delle *Linee Guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari* dell'ANVUR.

Le finalità generali della rilevazione consistono nel raccogliere l'opinione degli studenti in relazione ai diversi aspetti relativi alle modalità di svolgimento delle lezioni e ai contenuti degli insegnamenti presenti nell'offerta formativa dei CdS dell'Ateneo, all'organizzazione della didattica e all'adeguatezza delle infrastrutture. Le informazioni raccolte costituiscono uno strumento essenziale ai fini della verifica della corrispondenza tra i progetti formativi e le aspettative degli studenti per il monitoraggio e il miglioramento della trasmissione delle conoscenze relative ad ogni singolo insegnamento e, più in generale, delle attività dei corsi di studio. Infatti le sintesi delle opinioni acquisite ed i suggerimenti forniti dagli studenti costituiscono spunti utili ai titolari degli insegnamenti per migliorare la qualità delle attività formative e rappresentano informazioni indispensabili per individuare eventuali azioni correttive da adottare nel processo di perfezionamento continuo dell'organizzazione delle attività dei corsi di studio, come previsto dal sistema di AQ dell'Ateneo e messo in atto da parte degli organi didattici, attraverso il coinvolgimento delle CPDS e di tutti gli organismi preposti al processo di AQ.

Sempre a partire dall'a.a. 2014/15 è stata attivata anche la rilevazione dell'opinione dei docenti, prevista dalla procedura di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento del sistema universitario (AVA), col fine di rendere possibile una valutazione della congruenza tra le opinioni espresse su aspetti rilevanti della didattica da parte dei principali attori dei processi formativi: gli studenti e i docenti.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione dei laureandi, Roma Tre partecipa all'indagine AlmaLaurea, i cui esiti, oltre a completare il quadro di informazioni fornito dall'indagine relativa agli

studenti, concorrono alla delineazione di un profilo dei laureati italiani nelle diverse classi di laurea, consentendo confronti su scala nazionale.

5.2 Modalità di rilevazione

5.2.1 Organizzazione delle rilevazioni

Nelle more dell'eventuale pubblicazione da parte dell'ANVUR di nuove linee guida per la rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti, lo svolgimento dell'indagine presso l'Ateneo presenta un impianto ormai consolidato. A partire dai due terzi delle lezioni dell'insegnamento e al più tardi obbligatoriamente in occasione della prenotazione all'esame, viene aperta la procedura che consente a ciascuno studente di riempire il questionario *on line*, garantendo ai rispondenti l'anonimato. Il questionario può essere compilato accedendo via web al Portale dello Studente oppure da *smartphone* o *tablet* tramite un'apposita applicazione (App), denominata "GOMP", che può essere scaricata gratuitamente dagli usuali *app-store*.

Le unità elementari dell'indagine sono costituite dall'insegnamento e dal modulo, se l'insegnamento è costituito da un accorpamento di più moduli con titolari diversi. In quest'ultimo caso può essere prevista un'aggregazione fra valutazioni di moduli diversi, qualora si riveli opportuno.

Il Manuale della Qualità prevede che i docenti siano invitati a sollecitare gli studenti frequentanti a compilare i questionari al superamento dei 2/3 delle lezioni dell'insegnamento, affinché il maggior numero possibile di essi esprima le proprie opinioni anche nel caso in cui non dovesse sostenere l'esame in una sessione in cui si effettua la rilevazione. A tal fine il Presidio della Qualità, tramite l'Ufficio di Supporto, provvede ad inviare a tempo debito ai Segretari Didattici un messaggio di posta elettronica sollecitandoli a comunicare ai titolari degli insegnamenti l'avvio della procedura di rilevazione. Dall'a.a. 2020/21 anche gli studenti ricevono nello stesso periodo un analogo messaggio di posta elettronica con l'invito a compilare i questionari relativi agli insegnamenti di interesse, senza attendere di effettuare la prenotazione all'esame.

Ciascun docente può avere un riscontro del numero di questionari già riempiti accedendo con le proprie credenziali all'Area Riservata Docenti del Portale dello Studente <https://uniroma3-segreterie.gomp.it/>

Questo consente al docente, qualora verifichi che il numero di compilazioni non rispecchi la numerosità tipica di frequenza alle lezioni, di sollecitare ulteriormente gli studenti che non lo avessero ancora fatto a compilare il questionario prima della fine delle lezioni dell'insegnamento.

Tra le "Istruzioni" presenti nella sezione "Area riservata studenti" del Portale dello Studente

<http://portalestudente.uniroma3.it/accedi/area-studenti/istruzioni/>

sotto a "Compilazione questionari" sono presenti, oltre al fac-simile dei questionari, le istruzioni per la compilazione, sia in versione testo che di video *tutorial*, predisposte dall'Area Sistemi Informativi.

La rilevazione di ciascun anno accademico si chiude il 30 settembre, pertanto l'opinione sugli insegnamenti tenuti nel 1° semestre viene rilevata in occasione degli appelli di Gennaio-Febbraio, Giugno-Luglio e Settembre, mentre quella sugli insegnamenti tenuti nel 2° semestre viene rilevata in occasione degli appelli di Giugno-Luglio e Settembre. Tale disparità potrebbe provocare nei risultati (principalmente relativi ai non frequentanti) qualche distorsione, anche se verosimilmente di scarsa rilevanza.

I dati raccolti attraverso i questionari sono elaborati a cura dell'Ufficio Statistico di Ateneo. Con riferimento ad ogni singolo insegnamento, per ciascun quesito viene ricavata la distribuzione di frequenze percentuali delle quattro possibili risposte (“decisamente no”, “più no che sì”, “più sì che no”, “decisamente sì”) e, dopo aver associato a queste ultime, nell’ordine, i punteggi 1, 2, 3, 4, vengono calcolati il punteggio mediano ed il punteggio medio. Successivamente vengono messe in atto due modalità di aggregazione. In una prima fase si aggregano le informazioni riferite a ciascun quesito a livello di CdS, Dipartimento ed Ateneo. Nella seconda le informazioni rilevate attraverso i differenti quesiti vengono aggregate per ottenere la distribuzione di frequenza delle risposte e quindi calcolare il punteggio mediano e il punteggio medio per ciascun insegnamento, per ciascun CdS, per ciascun Dipartimento e per l'Ateneo.

Anche la rilevazione dell’opinione dei docenti viene effettuata con un questionario *on line* la cui compilazione è facoltativa. Ciascun docente, per ogni insegnamento o modulo di insegnamento a lui affidato, può compilare il questionario che, dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, viene reso disponibile accedendo all’Area Riservata Docenti del sito web di Ateneo: <http://portalestudente.uniroma3.it/accedi/area-riservata-docenti/>

Tra le “Istruzioni” presenti nella sezione “Area riservata docenti” del Portale dello Studente

<http://portalestudente.uniroma3.it/accedi/area-riservata-docenti/istruzioni-docenti/>

sono reperibili il fac-simile del questionario e la guida per la verifica del numero di questionari compilati dagli studenti e per la compilazione del questionario di rilevazione dell’opinione dei docenti.

L’indagine AlmaLaurea sull’opinione dei laureandi avviene anch’essa, come è noto, attraverso un questionario somministrato *on line* sul sito del Consorzio AlmaLaurea. I risultati dell’indagine sono consultabili presso il sito web del Consorzio: <https://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2019>

5.2.2 Strumento di rilevazione (questionario on line)

Roma Tre ha adottato il questionario previsto dalla procedura AVA nelle Schede 1 (per studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni: i così detti “frequentanti”) e 3 (per studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni o che hanno frequentato in anni accademici precedenti: i così detti “non frequentanti”) allegate al documento ANVUR contenente la *Proposta operativa per l’avvio delle procedure di rilevamento dell’opinione degli studenti per l’A.A. 2013-2014*, integrato da alcuni ulteriori quesiti relativi all’opinione sulle strutture (es.: aule e laboratori) e alla soddisfazione complessiva. I questionari utilizzati sono gli stessi per tutti i CdS dell’Ateneo.

L’identificazione di studenti frequentanti e non, e quindi il loro reindirizzamento verso il corretto questionario da compilare, viene effettuato tramite la seguente domanda che costituisce una sorta di autodichiarazione da parte dello studente stesso:

Indica la percentuale di frequenza delle lezioni per la materia scelta

- *Ho frequentato Più della metà delle lezioni previste per questo insegnamento*
- *Ho frequentato Meno della metà delle lezioni previste per questo insegnamento*

Oppure se hai frequentato il corso in anni accademici precedenti

- *Ho frequentato il corso in anni accademici precedenti e dunque non posso valutare la didattica per l’anno corrente*

Nel caso lo studente selezioni la prima opzione viene rimandato al questionario per frequentanti, mentre qualora scelga una delle altre due al questionario per non frequentanti.

Al momento della compilazione vengono inoltre registrate una serie di informazioni che riguardano:

- *Informazioni generali sull'insegnamento*: denominazione, anno accademico in cui l'attività viene erogata, dipartimento presso cui è erogata, nome del docente, eventuale canale;
- *Informazioni generali sullo studente*: si riferisce a informazioni anagrafiche (sexso, anno di nascita, residenza, nazionalità), alla carriera accademica (anno d'immatricolazione, numero di crediti conseguiti e media dei voti riportati, Corso di Studio e coorte di appartenenza) e ad alcune variabili di sfondo elementari (diploma di scuola superiore, voto di maturità).

Solo le informazioni generali sull'insegnamento sono poi utilizzate nelle sintesi che vengono diffuse. Il questionario è articolato in 4 sezioni (Insegnamento, Docenza, Aule e attrezzature, Interesse). Tutte le domande che compongono il questionario sono a scelta multipla, tese a indagare opinioni e giudizi di valore dello studente, ad eccezione di una domanda a risposta aperta e della parte relativa ai "Suggerimenti", entrambe all'interno della sezione "Interesse".

Come già detto, le domande a scelta multipla sono organizzate secondo una scala di misura della soddisfazione a quattro modalità bilanciate, con due alternative negative ("decisamente no" e "più no che sì") e due positive ("più sì che no" e "decisamente sì").

A quelle già previste dall'ANVUR sono state aggiunte alcune ulteriori domande (n. 10b, 11, 12, 14, 15) nel questionario rivolto agli studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni, e n. 7 nel questionario rivolto agli studenti con frequenza inferiore al 50% delle lezioni o che hanno frequentato negli anni precedenti. Due di queste riguardano l'opinione degli studenti sulle aule in cui si svolgono le lezioni e sui locali e le attrezzature disponibili per le esercitazioni. Una riguarda la regolarità della presenza del docente titolare in aula. Un'altra riguarda la soddisfazione complessiva dello studente. L'ultima domanda aggiunta è quella a risposta aperta: "Quali aspetti dell'insegnamento la soddisfano?", ed è mirata ad individuare i punti forti dell'insegnamento, che lo studente può segnalare attraverso la compilazione di un campo a scrittura aperta, da riempire con al più cinque parole chiave. La modalità aperta della risposta non consente di inserire nelle sintesi gestite dal sistema informatico le informazioni raccolte. Queste ultime dovrebbero essere analizzate direttamente dal titolare dell'insegnamento e dalle strutture nelle sedi competenti, anche se, allo stato attuale, non risulta che gli esiti della domanda vengano resi noti.

Il testo dei questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti dei corsi di studio (sia frequentanti che non), adottato per l'a.a. 2019/20, può essere consultato presso la seguente pagina del Portale dello Studente contenuto nel sito web di Ateneo: <https://portalestudente.uniroma3.it/accedi/area-studenti/istruzioni/> alla voce "Compilazione questionari".

Il questionario per gli studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni viene somministrato anche agli studenti che frequentano le attività didattiche svolte presso il Centro Linguistico d'Ateneo (CLA), con alcuni adattamenti finalizzati a soddisfare le peculiari esigenze del Centro. Anche in questo caso la compilazione avviene *on line* e i dati vengono direttamente raccolti ed elaborati dal CLA. I risultati vengono pubblicati sul sito web del Centro: <http://www.cla.uniroma3.it>.

Nel secondo semestre dell'a.a. 2019/2020 l'Area Sistemi Informativi ha apportato al questionario per studenti che dichiarano di aver frequentato più del 50% delle lezioni alcune modifiche legate alla necessità presentatasi di spostare lo svolgimento delle attività formative a distanza. In

particolare, ha aggiunto “Non pertinente a causa dell’Emergenza Sanitaria COVID-19” alle usuali risposte alle domande riguardanti le aule in cui si svolgono le lezioni e i locali e le attrezzature disponibili per le esercitazioni. Inoltre ha integrato il questionario con la seguente sequenza di domande:

18. Durante la sospensione delle lezioni in presenza sono state attivate forme di didattica a distanza per questo insegnamento?

- Sì
- No

19. Che tipo di materiale è stato pubblicato?

- Slides
- Slides con commento audio
- Videolezioni (o slides con commento video)
- Dispense dettagliate
- Guida allo studio
- Materiale audio
- Esercizi proposti o svolti
- Nessuno

20. Sono state predisposte delle videolezioni (in diretta o in forma registrata)?

- In quantità e durata superiore a due terzi delle lezioni previste
- In quantità e durata comprese fra un terzo e due terzi delle lezioni previste
- In quantità e durata inferiore a un terzo delle lezioni previste
- No

23. In che forma sono state rese disponibili le videolezioni?

- In diretta con interazione
- In diretta senza interazione
- In forma registrata con sessioni di discussione
- In forma registrata senza sessioni di discussione
- Nessuna

24. Con riferimento alle videolezioni, quali sono state, nella sua esperienza, le principali criticità tecniche?

- Non dispongo di un PC/Tablet
- Non dispongo di webcam o microfono
- Non dispongo di connessione adeguata
- Ho difficoltà ad accedere alla piattaforma
- Altro
- Non ho riscontrato difficoltà

25. Con riferimento alle videolezioni, quali sono state, nella sua esperienza, le principali criticità didattiche?

- Difficoltà di interazione con il docente rispetto alla tradizionale didattica in presenza
- Difficoltà a reperire i testi e il materiale necessario per il corso
- Il docente tende a spiegare gli argomenti troppo rapidamente, rispetto a quanto avviene a lezione

- Il docente non ha mostrato dimestichezza nell'utilizzo della piattaforma
- Altro
- Non ho riscontrato difficoltà

26. Il docente sta effettuando il ricevimento studenti in modalità telematica?

- Sì
- No

27. Ritiene che il complesso del materiale prodotto (videolezioni e altro) abbia adeguatamente sostituito, tenendo conto delle difficoltà causate dall'emergenza, le attività svolte in aula?

- Decisamente no
- Più no che si
- Più si che no
- Decisamente si

28. Sulla base della sua esperienza indicare ulteriori criticità, suggerimenti, o altre indicazioni utili a migliorare lo svolgimento a distanza di questo insegnamento.

Testo libero

Le informazioni raccolte sono state rese disponibili sotto forma di distribuzione di frequenze percentuali, aggregate per corso di studio e Dipartimento, tranne quelle relative alla domanda 28, che non sono state diffuse. Le domande 19 e 24 ammettono più di una risposta.

Il questionario adottato per la rilevazione dell'opinione dei docenti coincide con la Scheda n. 7 allegata al su citato documento ANVUR *Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014* e prende in considerazione alcuni tra gli aspetti sui quali viene richiesta anche l'opinione degli studenti:

1. l'organizzazione del CdS;
2. l'organizzazione dell'insegnamento;
3. il carico di studio;
4. le strutture logistiche e le risorse strumentali utilizzate per la didattica (aule, attrezzature);
5. i servizi di supporto;
6. la soddisfazione.

Il questionario di rilevazione dell'opinione dei docenti è consultabile presso la seguente pagina dell'Area del sito web di Ateneo alla voce "Questionari di rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS) e dei docenti":

<https://portalestudente.uniroma3.it/accedi/area-riservata-docenti/istruzioni-docenti/>

Il questionario adottato per la rilevazione AlmaLaurea dell'opinione dei laureandi è il medesimo adottato presso tutti gli Atenei che partecipano all'indagine.

5.3 Risultati delle rilevazioni

Di seguito si riportano i commenti ai principali risultati emersi dalle analisi delle sintesi sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti, e di quelle relative all'indagine

AlmaLaurea sul Profilo dei Laureati e riguardanti le opinioni espresse sui CdS di riferimento. Prima di concludere, sarà fatto un breve cenno anche agli esiti dell'indagine sull'opinione dei docenti.

5.3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti

Per quanto riguarda la rilevazione interna all'Ateneo, la modalità di somministrazione dei questionari (*on line*, a cominciare dai 2/3 delle lezioni e con obbligo di compilazione prima di effettuare la prenotazione all'esame) rende completa l'indagine rispetto ai potenziali rispondenti, se per tali si intendono gli studenti che, frequentanti o no, si prenotano per sostenere l'esame relativo ai diversi insegnamenti. Di conseguenza, sostanzialmente tutti gli insegnamenti attivi sono oggetto dell'indagine.

In termini numerici, nell'a.a. 2019/20 sono stati compilati in totale 122.111 questionari: 76.212 (62%) relativi agli studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni, 45.899 (38%) relativi agli studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni o hanno frequentato in anni accademici precedenti. In media sono stati compilati poco meno di 4 questionari per studente (cfr. Tabella 1 nell'Allegato).

Rispetto all'a.a. 2018/19 (durante il quale erano stati compilati in totale 122.379 questionari, di cui 75.954 da studenti che avevano frequentato più del 50% delle lezioni e 46.425 da studenti che avevano frequentato meno del 50% delle lezioni o avevano frequentato in anni accademici precedenti) si registra un decremento molto lieve nel numero di questionari compilati. A fronte di un numero rimasto invariato di studenti iscritti (31.021 nell'a.a. 2019/20, 31.019 nell'a.a. 2018/19), resta lo stesso il numero medio di questionari compilati per studente.

Analoghi a quelli relativi all'a.a. 2018/19 anche gli esiti delle analisi riferite ai Dipartimenti. Per tutti, tranne che per il Dipartimento di Scienze della formazione, la percentuale di studenti che hanno dichiarato di aver frequentato più della metà delle lezioni è più elevata rispetto alla percentuale di studenti in altra condizione. Il valore della percentuale di questionari riempiti da studenti frequentanti varia dal 43% del Dipartimento di Scienze della formazione al 90% del Dipartimento di Architettura. Come di consueto, il numero medio di questionari riempiti per studente varia tra Dipartimenti, anche in conseguenza del diverso numero di CFU attribuito agli insegnamenti.

Analoga variabilità tra Dipartimenti si osserva confrontando il valore del numero medio di questionari per studente calcolato con riferimento all'ultimo anno ed al precedente. Si osserva: un lieve aumento nel caso del Dipartimento di Scienze della formazione e del Dipartimento di Giurisprudenza, che sono i due Dipartimenti in cui è più elevata la percentuale di studenti che riempiono il questionario da non frequentanti; una stabilità o un lieve decremento in tutti gli altri casi, decremento mai superiore a 0,5 (che è il valore che si presenta nel caso del Dipartimento di Matematica e Fisica). Almeno in parte il fenomeno potrebbe trovare spiegazione nel diverso effetto che le modalità di svolgimento della didattica durante il secondo semestre hanno avuto sulla propensione degli studenti dei differenti CdS a prenotarsi per sostenere gli esami.

Per quanto riguarda l'opinione dei laureandi, facciamo riferimento alle sintesi attualmente disponibili sul sito del Consorzio AlmaLaurea e relative all'indagine svolta su coloro che hanno concluso gli studi nel 2019 (*XXII Indagine (2020) - Profilo dei Laureati 2019*). Il tasso di risposta risulta pari a 91,8% per il complesso dei CdS triennali e magistrali, sostanzialmente invariato rispetto al 93,4% dell'anno precedente. Il successo numerico della rilevazione trova spiegazione nel

meccanismo predisposto per l'indagine: ciascun laureando è tenuto, infatti, a consegnare l'attestazione di avvenuta compilazione, rilasciata dalla procedura *on line* di compilazione del questionario, presso la Segreteria amministrativa degli studenti dell'Ateneo, insieme alla documentazione richiesta per l'iscrizione all'esame di laurea. Le mancate risposte (pari a poco più dell'8%) si spiegano col fatto che in fase di analisi da parte degli esperti di AlmaLaurea vengono esclusi i questionari che contengono informazioni non considerate attendibili poiché presentano almeno una delle seguenti limitazioni: sono vuoti oppure contengono un numero di risposte sensibilmente ridotto; sono poco plausibili, poiché presentano troppo spesso la stessa risposta; la durata della compilazione è stata ritenuta troppo breve (cfr. <https://www.almalaurea.it/sites/almalaurea.it/files/docs/universita/profilo/profilo2020/note-mtologiche-profilo2019.pdf>).

5.3.2 Rapporto questionari compilati/questionari attesi

Come già riportato in precedenza, la modalità di somministrazione dei questionari (*on line* e obbligatoria al momento della prenotazione dell'esame) garantisce che ci sia la copertura completa rispetto al totale degli studenti che si iscrivono all'esame, sia frequentanti che non frequentanti. Mentre, pur non essendo possibile calcolare la copertura dell'indagine rispetto al totale degli studenti frequentanti, è presumibile che quest'ultima sia parziale, poiché per gli studenti che frequentano il corso nell'a.a. di riferimento e che non si iscrivono all'esame nello stesso anno si dispone solo dei questionari compilati facoltativamente, indipendentemente dalla registrazione all'esame, nel periodo in cui la procedura di somministrazione è attiva.

5.3.3 Livelli di soddisfazione degli studenti / dei laureandi

Questa sezione si basa sui dati al momento disponibili, ovvero sugli esiti della rilevazione interna all'Ateneo sull'opinione degli studenti svolta nell'a.a. 2019/20 e dell'indagine AlmaLaurea sui giudizi riguardanti l'esperienza universitaria espressi dai laureandi dei CdS dell'Ateneo nel 2019 (*XXII Indagine (2020) - Profilo dei Laureati 2019*). L'utilità di quest'ultima fonte informativa risiede anche nella possibilità di effettuare confronti su scala nazionale.

Il quadro che deriva dagli esiti delle indagini appena menzionate è complessivamente positivo, con ulteriori margini di miglioramento legati essenzialmente alla verifica puntuale della presenza di potenziali criticità specifiche per insegnamento, alla capacità di interpretazione dei risultati da parte degli organi didattici ed all'eventuale adozione di azioni correttive anche con riguardo alla riprogettazione dei percorsi.

Di seguito presentiamo i principali risultati delle analisi effettuate dal NdV nelle quali, ai fini dei confronti tra le opinioni espresse da studenti iscritti a CdS diversi ed in analogia a quanto avviene per le indagini di AlmaLaurea, si fa riferimento alla classificazione dei CdS per tipologia di corso di studio (laurea triennale, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico) e per gruppo disciplinare e non alla classificazione dei CdS per Dipartimento. I gruppi disciplinari sono aggregati di classi di laurea utilizzati nei Rapporti sul Profilo dei Laureati di AlmaLaurea, a cui rimandiamo per le definizioni. Nel presente contesto, così come nei Rapporti AlmaLaurea, il ricorso a tali classificazioni è motivato dall'osservazione che le opinioni sull'esperienza universitaria variano, spesso in modo

sostanziale, sia con la tipologia del CdS che con il gruppo disciplinare in cui il CdS viene classificato. Per tale ragione non è corretto confrontare il livello di soddisfazione sugli insegnamenti espresso da studenti di diversi corsi di studio dello stesso Dipartimento o da studenti di un corso di studi con quello degli studenti dei corsi di studio di un intero Dipartimento oppure confrontare l'aggregato degli esiti relativi a Dipartimenti diversi, dal momento che potrebbe non esserci omogeneità nel modo con cui vengono espresse le opinioni sugli insegnamenti da parte degli studenti e le opinioni sui corsi di studio da parte dei laureandi. Infatti i CdS possono differire per tipologia (triennali, magistrali o a ciclo unico) e/o per gruppo disciplinare, sia all'interno di ciascun Dipartimento che tra Dipartimenti diversi.

La Tabella 2 nell'Allegato contiene, oltre alla suddivisione in gruppi disciplinari dei CdS attivi in Ateneo, anche le etichette utilizzate nelle rappresentazioni grafiche per indicare ciascuno di essi. Sempre nell'Allegato vengono riportate le sintesi dei questionari raccolti nell'a.a. 2019/20 per CdS e per gruppo disciplinare in due coppie distinte di tabelle. Nella prima coppia (Tab. 3 e 4), per ciascun quesito del questionario, oltre alle percentuali delle risposte prescelte dagli studenti, è riportata anche la media del punteggio convenzionalmente attribuito alle quattro modalità di risposta previste (Decisamente sì=4; Più sì che no=3; Più no che sì=2; Decisamente no=1), così come resa disponibile dall'Ufficio Statistico di Ateneo. Mentre la seconda coppia di tabelle (Tab. 3 bis e 4 bis) è stata ottenuta dalla precedente trasformando le risposte in una variabile dicotomica in cui si contrappongono i giudizi positivi (Decisamente sì/ Più sì che no) ai giudizi negativi (Decisamente no/ Più no che sì). In quest'ultimo caso i giudizi possono essere riassunti tramite la percentuale delle risposte positive (o di quelle negative). Passando alla codifica Giudizi negativi=0 e Giudizi positivi=1 (o viceversa), tale percentuale rappresenta anche la media corrispondente.

Si è scelto di commentare nel seguito le percentuali di giudizi positivi e di non far riferimento alle medie contenute nelle prime tabelle. Al fine di chiarire le motivazioni della scelta, riportiamo alcune considerazioni sui dati che ci è chiesto di analizzare. Dalla letteratura sull'argomento, è noto che quando le possibili risposte ad una domanda posta per rilevare un'opinione sono in numero dispari quella centrale è da considerarsi come una risposta "rifugio", cioè quella che viene prevalentemente scelta da coloro che non hanno un'opinione definita. Quando le risposte possibili sono in numero pari (nel nostro caso quattro), le risposte degli indecisi tendono a concentrarsi su entrambe le risposte centrali. Inoltre, le risposte decisamente positive potrebbero essere state influenzate da fattori distorsivi, quali il riflesso di un giudizio globalmente positivo sulle singole domande o il timore che l'esito del questionario non sia realmente anonimo. Mentre appare lecito concludere che chi ha fornito la risposta *Decisamente no* abbia un'opinione negativa definita. Di conseguenza la scelta di adottare la codifica delle modalità di risposta possibili con i numeri da 1 a 4 e di calcolarne media, pur se fattibile, non è in questo caso del tutto condivisibile perché basata sull'ipotesi che le quattro risposte siano equidistanti. D'altra parte l'utilizzo della sola media non consente di effettuare confronti adeguati tra le peculiarità dei diversi CdS, poiché non tiene conto della eventuale diversa dispersione delle risposte tra le quattro possibilità. Per queste ragioni faremo riferimento, oltre alle sintesi per CdS, anche ai dati relativi ai singoli insegnamenti resi disponibili al Nucleo e anche questi frutto di elaborazioni a cura dell'Ufficio Statistico di Ateneo. In particolare, sia per i frequentanti che per i non frequentanti, per ogni CdS e con riferimento ad ogni insegnamento con almeno cinque questionari riempiti, per ciascun quesito si dispone della distribuzione di frequenze percentuali delle

quattro possibili risposte (“decisamente no”, “più no che sì”, “più sì che no”, “decisamente sì”). Mentre, come accennato in precedenza, i dati riferiti a ciascun CdS consentono di valutare il livello *medio* di soddisfazione degli studenti, l’analisi dei dati relativi ai singoli insegnamenti del CdS consente di valutare anche la variabilità delle opinioni espresse dagli studenti tra gli insegnamenti del CdS e di evidenziare situazioni potenzialmente critiche attraverso scostamenti significativi rispetto al livello medio o attraverso la presenza di forte eterogeneità nei giudizi espressi. Ricordiamo che, vista la rilevanza di tutte le condizioni di contesto, affinché sia possibile esprimere un giudizio sugli aspetti che sembrano presentarsi come critici è necessario conoscere nel dettaglio le caratteristiche sia del CdS che degli studenti che hanno manifestato un eventuale disagio. Per questa ragione rimandiamo agli organi didattici di riferimento le indagini sulle motivazioni che hanno condotto gli studenti ad esprimere un eventuale basso livello di gradimento riguardante uno o più degli aspetti oggetto di rilevazione su uno o più insegnamenti e sull’opportunità di adottare eventuali azioni correttive.

5.3.3.1 Le opinioni degli studenti sugli insegnamenti

Anche quest’anno gli esiti dell’indagine sull’opinione degli studenti frequentanti nel complesso mettono in evidenza un livello medio di apprezzamento molto elevato. Infatti, guardando ai dati aggregati per tutto l’Ateneo, si rileva che su tutti i temi affrontati nel questionario i giudizi positivi sono sempre almeno pari all’80%. L’analisi dell’andamento nel tempo delle opinioni espresse sui diversi aspetti prese in considerazione evidenzia una sostanziale stabilità o variazioni lievi in miglioramento (Tab. 5 e 6 in Allegato). Unica nota discordante riguarda una lieve diminuzione dei giudizi positivi sulla chiarezza delle modalità d’esame, che presumibilmente trova spiegazione nella situazione determinata dalla pandemia ancora in corso, che ha portato a sciogliere l’incertezza sulle modalità di svolgimento delle prove d’esame nella sessione estiva ed autunnale solo molto a ridosso degli appelli.

I dati aggregati per gruppi disciplinari mostrano delle differenze, seppur spesso non sostanziali e non dissimili da quelle evidenziate lo scorso anno. Come accade anche a livello nazionale se si considerano le opinioni sull’esperienza universitaria raccolte da AlmaLaurea, i giudizi più critici vengono espressi dagli studenti del gruppo di Architettura: a loro corrisponde la percentuale più bassa di opinioni positive espresse in riferimento a tutte le domande del questionario. All’estremo opposto si colloca il gruppo Letterario con quote di risposte positive spesso più elevate di tutti gli altri ed in particolare con i giudizi migliori sulla docenza, in analogia a quanto accade a livello nazionale per la domanda sul rapporto con i docenti che viene posta ai laureandi. Sempre in analogia a quanto accade in generale per la soddisfazione complessiva dei laureandi, il gruppo Insegnamento presenta una quota molto elevata (inferiore solo a quella del gruppo Letterario) di giudizi positivi sul tema “Interesse”, cioè sia sulla domanda riguardante l’interesse nei confronti degli argomenti trattati che sulla soddisfazione complessiva sull’insegnamento.

Per tutti i gruppi si osservano differenze, di entità variabile, tra le risposte fornite dagli studenti frequentanti iscritti a corsi di laurea triennale e da quelli iscritti a corsi di laurea magistrale o a ciclo unico. Tranne rare eccezioni (spesso riferite a CdS con un numero basso di questionari riempiti), per molti dei quesiti che vengono posti le percentuali di giudizi positivi espressi dagli studenti di laurea magistrale a ciclo unico sono inferiori alle percentuali di giudizi positivi espressi dagli studenti di

laurea triennale, a loro volta inferiori a quelle riferite agli studenti di laurea magistrale. Ciò accade per le domande sul tema “Insegnamento” (cioè il giudizio sulla sufficienza delle conoscenze preliminari, sull’adeguatezza del carico di studio e del materiale didattico, sulla chiarezza delle modalità d’esame), per alcuni aspetti sul tema “Docenza” (cioè la valutazione del rispetto dell’orario di lezione, della capacità di stimolare interesse, della chiarezza espositiva) e per l’adeguatezza delle aule. Quest’ultima circostanza può trovare spiegazione nella numerosità di solito più elevata degli studenti delle lauree magistrali a ciclo unico e triennali rispetto a quelli delle lauree magistrali. Un caso a parte sembra rappresentato dal gruppo di Architettura in cui i giudizi espressi dagli studenti della laurea triennale sono di solito meno critici di quelli espressi dagli studenti delle lauree magistrali. Sulle altre domande ed in particolare su quelle che riguardano il tema “Interesse” (cioè l’interesse nei confronti degli argomenti trattati e la soddisfazione complessiva) le differenze tra le tipologie di CdS risultano meno sensibili.

Guardando ai CdS, non si notano differenze sistematiche all’interno dei diversi gruppi disciplinari. Su tutti i temi considerati nel questionario la quota percentuale di giudizi positivi espressi dai frequentanti per tutti gli insegnamenti di ciascun CdS è di norma superiore al 70%. Se consideriamo in particolare l’ultimo quesito, quello sulla soddisfazione complessiva, tra CdS dello stesso tipo nell’ambito di ciascun gruppo si notano alcune differenze che riguardano la percentuale totale di giudizi positivi e/o quella dei giudizi pienamente positivi (“Decisamente sì”). Ai fini dei confronti possiamo far riferimento alle Figure 5.1 e 5.2 in Allegato, nelle quali per ogni CdS sono rappresentate le percentuali di risposte in ciascuna delle quattro categorie previste, contenute nella Tabella 3 (sempre in Allegato). Tra le lauree triennali di ciascun gruppo è presente una maggiore omogeneità tra i giudizi espressi, mentre nel caso delle lauree magistrali e a ciclo unico si osservano discrepanze maggiori.

Come spesso accade, anche nel caso in cui la distribuzione tra le quattro possibili risposte dei giudizi espressi dagli studenti sul totale degli insegnamenti abbia un livello medio analogo con riferimento a CdS diversi, può essere presente una diversa variabilità tra le risposte fornite con riguardo ai singoli insegnamenti. Infatti l’eventuale presenza di basse percentuali di risposte positive con riferimento a singoli insegnamenti tende a scomparire in seguito all’aggregazione, a meno che ciascuna di esse non sia molto evidente e che il loro numero non sia consistente, cioè che la situazione generale non sia fortemente critica. Analizzando i dati complessivi riferiti ad esempio ad un CdS potremmo ritrovare una situazione complessivamente positiva anche qualora vi fossero insegnamenti con un elevato numero di giudizi (anche fortemente) negativi la cui presenza risultasse però mitigata o addirittura annullata dalla contemporanea presenza di insegnamenti con la prevalenza di giudizi positivi e un numero più elevato di risposte complessive. Viceversa un CdS potrebbe presentare nel complesso una percentuale giudicabile come consistente di giudizi negativi però causata solo dal fatto che uno o pochi insegnamenti li abbiano ricevuti.

Al fine di mettere in evidenza le peculiarità delle opinioni espresse dagli studenti frequentanti dei diversi CdS commentiamo le distribuzioni delle percentuali di risposte positive alla domanda sulla soddisfazione complessiva nei confronti dell’insegnamento ricavate sulla base delle distribuzioni delle risposte sui singoli insegnamenti. Il numero degli insegnamenti sui quali si dispone di informazioni e su cui quindi si basa ciascuna delle distribuzioni (cioè quelli per i quali sono stati compilati almeno cinque questionari) varia tra CdS e dipende dal numero sia degli iscritti che degli

insegnamenti attivi. In alcuni casi gli insegnamenti su cui si dispone di informazioni sono molto pochi e per certe aeree magistrali sono del tutto assenti. Anche la quantità di informazioni utilizzate è diversa, poiché varia la numerosità dei questionari raccolti per ogni insegnamento. Ciascuna distribuzione è stata sintetizzata attraverso il minimo, il primo quartile, la mediana, il terzo quartile ed il massimo dei valori rilevati. Tali valori sono stati anche utilizzati per rappresentare ciascuna distribuzione attraverso un *boxplot*. I grafici sono riportati nella Figura 5.3 in Allegato.

L'analisi delle distribuzioni delle percentuali di giudizi positivi sulla soddisfazione nei confronti degli insegnamenti espressi dai frequentanti mette in evidenza situazioni diversificate. Ricordiamo che, come già evidenziato e come accade per le opinioni dei laureandi, la posizione della distribuzione (e quindi la collocazione più o meno in alto del grafico) dipende anche dal gruppo disciplinare. Nella maggior parte dei casi la percentuale di giudizi positivi presenta valori molto simili ed elevati (di solito superiori all'80% o anche al 90%) in tre quarti degli insegnamenti e valori non tanto distanti nei rimanenti (superiori al 60%). A volte il valore più basso della percentuale delle risposte positive può spingersi fino al 40%. In soli quattro casi (i CdS in *Scienze dell'architettura, Architettura - Progettazione architettonica, Economia, Ingegneria elettronica*), a fronte di percentuali elevate di studenti soddisfatti in tre quarti degli insegnamenti, si osserva per gli insegnamenti restanti una percentuale di giudizi positivi inferiore al 40%.

Ricordiamo ancora una volta che l'espressione della soddisfazione degli studenti attraverso la domanda posta nel questionario è spesso fortemente condizionata dalle tipologie di insegnamento proprie dei vari CdS e dei vari gruppi disciplinari e, di conseguenza, dalla percezione degli studenti, legata alla eventuale intrinseca difficoltà degli argomenti trattati. Altri aspetti possono influire sugli esiti. Ad esempio, i giudizi espressi possono dipendere anche dalla quota di studenti frequentanti: un insegnamento potrebbe avere valutazioni molto positive, ma espresse solo dai pochi studenti che hanno deciso di continuare a frequentare le lezioni. In alcuni casi questa evenienza potrebbe riguardare una buona parte degli insegnamenti del CdS. Tutte queste caratteristiche possono indurre distorsioni nei dati raccolti. Per questa ragione non pensiamo che il numero di insegnamenti con basso tasso di soddisfazione costituisca uno strumento idoneo ad attribuire una valutazione ai CdS o ad effettuare classifiche su di essi. Nondimeno riteniamo opportuno evidenziare la loro presenza, che segnala l'esistenza di qualche elemento critico nella percezione degli studenti, per sollecitare gli organi didattici (ossia Collegi didattici o organi analoghi) e i Dipartimenti ad indagarne le motivazioni e a monitorarne l'andamento nel tempo al fine di correggere e possibilmente eliminare eventuali fonti di disagio.

Per quanto riguarda i questionari compilati dagli studenti non frequentanti, come già notato negli anni scorsi, si osserva che mostrano di solito un minor grado di soddisfazione: tipicamente la percentuale delle risposte positive ("decisamente sì" e "più sì che no") nel caso dei frequentanti è più alta rispetto al caso dei non frequentanti. Questo effetto non sorprende e trova una spiegazione naturale nel fatto che gli studenti non frequentanti inevitabilmente trovano più difficoltà a procedere nel percorso universitario, rispetto agli studenti frequentanti. Tutti i commenti fatti finora sugli esiti dell'indagine rivolta agli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato più della metà delle lezioni, sono validi per gli esiti dell'indagine sugli altri studenti, con poche modifiche non rilevanti.

La sezione dei *Suggerimenti* del questionario consiste in un elenco di 11 indicazioni che gli studenti possono fornire per contribuire a migliorare il modo con cui l'insegnamento viene erogato. Si tratta degli stessi 9 suggerimenti indicati nei modelli allegati al documento ANVUR *Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014*, con l'aggiunta di un decimo suggerimento riguardante la disponibilità di materiale didattico in rete e un'undicesima opzione per indicare la volontà di non fornire alcun suggerimento. I suggerimenti in questione sono:

1. Alleggerire il carico didattico complessivo
2. Attivare insegnamenti serali
3. Aumentare l'attività di supporto didattico
4. Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti
5. Fornire in anticipo il materiale didattico
6. Fornire più conoscenze di base
7. Inserire prove d'esame intermedie
8. Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
9. Migliorare la qualità del materiale didattico
10. Rendere disponibile in rete materiale didattico informativo
11. Nessun suggerimento.

Notiamo che la risposta alla domanda sui suggerimenti è opzionale (poiché è possibile selezionare la risposta *Nessun suggerimento*), che chi sceglie di rispondere può selezionare più di un suggerimento e che da quest'anno le percentuali associate ai suggerimenti sono state calcolate rispetto al totale dei questionari riempiti e non più rispetto al totale dei suggerimenti indicati. La modifica è molto utile poiché le percentuali attualmente messe a disposizione permettono di capire se quelli indicati con i suggerimenti sono problemi sentiti da una percentuale significativa o meno di studenti, mentre le percentuali fornite in precedenza (che rappresentavano i conteggi normalizzati a 100) consentivano di valutare solo se un suggerimento era stato più indicato rispetto ad un altro. Quindi, a seguito del cambiamento intervenuto nei calcoli, non è possibile confrontare i valori delle sintesi riferite all'ultimo anno con quelli delle sintesi relative agli anni precedenti.

Nelle Tabelle 7 e 8 in Allegato, per ciascun CdS e aggregate per Dipartimento e per tutto l'Ateneo, sono riportate le percentuali di suggerimenti contenuti nei questionari riempiti rispettivamente da studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni e da studenti con frequenza inferiore al 50% o che hanno frequentato in anni accademici precedenti. Le indicazioni riportate provengono da circa la metà dei questionari riempiti: nel 49,4% dei questionari di frequentanti e nel 51,1% di quelli di non frequentanti è stata selezionata la risposta "Nessun suggerimento".

Come di consueto, il suggerimento più segnalato nell'Ateneo è "Alleggerire il carico didattico complessivo", indicato dal 17% dei frequentanti e dal 18% dei non frequentanti, seguito da "Inserire

prove d'esame intermedie", indicato dal 16% dei frequentanti e dal 14% dei non frequentanti, e da "Fornire più conoscenze di base", indicato dal 13% dei frequentanti e dal 9% dei non frequentanti. Mentre il suggerimento meno segnalato è "Attivare insegnamenti serali", indicato dall'1% dei frequentanti e dal 3% dei non frequentanti.

Se guardiamo ai questionari dei frequentanti per gruppi disciplinari, appare diversa la propensione dei rispondenti a selezionare almeno un suggerimento ed anche a selezionarne pochi o molti: la percentuale di questionari che contiene almeno un suggerimento varia dal 41% del gruppo Letterario al 59% del gruppo Architettura e le percentuali associate a ciascun suggerimento hanno valori molto variabili tra i gruppi. Ricordiamo anche che tra gruppi disciplinari varia anche la percentuale di studenti frequentanti.

In tutti i gruppi disciplinari tra i due suggerimenti più selezionati compare sempre: "Alleggerire il carico didattico complessivo", ma con una percentuale di studenti che lo hanno indicato molto diversificata (con un minimo dell'11% nel gruppo disciplinare Scientifico ed un massimo del 24% nel gruppo disciplinare Architettura); mentre l'altro, sempre con associate percentuali variabili, è "Fornire più conoscenze di base" per i gruppi disciplinari architettura e geo-biologico, "Inserire prove d'esame intermedie" per i gruppi disciplinari economico-statistico, giuridico, insegnamento, letterario, linguistico e politico-sociale e "Migliorare la qualità del materiale didattico" per i gruppi disciplinari ingegneria e scientifico. Una variabilità ancora maggiore nelle percentuali di scelta di ciascun suggerimento si osserva sui dati riferiti ai singoli CdS. Anche in questo contesto le percentuali associate a ciascun suggerimento, tutte piuttosto basse se riferite a gruppi disciplinari o CdS, potrebbero essere compatibili sia con il caso in cui pochi studenti abbiano selezionato quel suggerimento tra i frequentanti di tutti o quasi gli insegnamenti sia con il caso in cui il suggerimento sia stato indicato solo dai frequentanti di alcuni insegnamenti. Rimandiamo agli organi didattici dei corsi di studio l'ulteriore analisi sugli insegnamenti finalizzata a discriminare tra le situazioni ed a valutare se attraverso i suggerimenti sia possibile individuare modalità di miglioramento nella didattica erogata.

Nei documenti contenenti gli esiti dell'ultima indagine, tra le sintesi riferite ai CdS ed ai Dipartimenti, sono state inserite anche le distribuzioni di frequenza delle risposte al quesito "Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni", presente nel questionario rivolto agli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% delle lezioni o di aver frequentato negli anni precedenti. Le risposte possibili sono:

- Frequenza lezioni di altri insegnamenti
- Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame
- Lavoro
- Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati
- Altro

La Tabella 9 nell'Allegato contiene le sintesi dei dati raccolti.

Considerando il totale dell'Ateneo, più della metà dei rispondenti (il 53%) fornisce la motivazione "Lavoro", seguita da "Frequenza lezioni di altri insegnamenti" (27%) e da "Altro" (16%). Presumibilmente in quest'ultima scelta ricadono coloro che hanno frequentato negli anni precedenti. Solo il 3% indica "Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati". La percentuale dei rispondenti che selezionano quest'ultima motivazione è sempre molto bassa tranne in pochi CdS, ai quali corrisponde un numero complessivo sempre basso di risposte.

Nei gruppi disciplinari in cui la percentuale di questionari riempiti da studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni o in anni accademici precedenti sul totale è rilevante, risulta alta la frequenza della motivazione "Lavoro". Notiamo però che anche in questi casi il numero delle volte in cui è stato selezionato il suggerimento "Attivare insegnamenti serali" è sempre molto bassa.

Per approfondire le ragioni della percentuale elevata della motivazione "Frequenza lezioni di altri insegnamenti" in alcuni CdS potrebbe essere utile analizzare le informazioni relative ai singoli insegnamenti per verificare se le indicazioni in questo senso siano sparse tra gli insegnamenti o prevalenti in pochi di essi. Nel primo caso coloro che adducono questa motivazione per la non frequenza potrebbero essere studenti che si trovano a dover frequentare le lezioni di insegnamenti di anni di corso differenti, mentre l'ultimo caso potrebbe corrispondere alla presenza di problemi nell'orario delle lezioni. Tuttavia non sono disponibili le risposte al quesito per i singoli insegnamenti, ma solo aggregati per CdS e Dipartimento.

Il questionario somministrato a partire dal secondo semestre agli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato più del 50% delle lezioni è stato integrato con una sequenza di domande finalizzate a raccogliere informazioni sulle modalità di svolgimento della didattica alternative alle usuali lezioni in presenza, la cui attivazione in emergenza si è resa necessaria a causa della situazione contingente, cioè sull'attivazione di forme di didattica a distanza, sulla predisposizione e l'ammontare di videolezioni (in diretta o registrate), sulla tipologia di materiale didattico reso disponibile, sull'organizzazione del ricevimento, sulle eventuali difficoltà incontrate dagli studenti sia dal punto di vista tecnico che didattico e sull'efficacia del materiale prodotto nel sostituire le attività in presenza. Gli esiti sono raccolti nella Tabella 10 nell'Allegato.

Tutte le domande, tranne le ultime due (dell'ultima non sono stati resi noti i risultati), sono finalizzate a raccogliere informazioni sull'attivazione di attività didattiche a distanza, sulle modalità di svolgimento, sulle criticità sperimentate dagli studenti. Notiamo anche che il fatto che i dati diffusi siano stati ottenuti aggregando le informazioni raccolte su tutti gli insegnamenti di un corso di studi, cioè che non si conoscano gli esiti relativi ai singoli insegnamenti, permette solo un'analisi parziale. Non consente ad esempio di capire quale sia la percentuale di insegnamenti per i quali siano state attivate forme di didattica a distanza. Infatti le informazioni disponibili riguardano la percentuale di questionari in cui il rispondente dichiara che è stata attivata una qualche forma di didattica a distanza sul totale per il CdS dei questionari riempiti da studenti frequentanti, cioè che hanno dichiarato di aver frequentato più del 50% delle lezioni di un insegnamento del CdS stesso. Tra l'altro in situazioni come questa si crea anche una qualche ambiguità nella definizione di *frequentante* che può portare a distorsioni sistematiche negli esiti dell'indagine. Queste ultime possono manifestarsi ad esempio in una sottovalutazione del numero di casi in cui le uniche attività previste consistono nella messa a disposizione degli studenti di dispense, guide allo studio, esercizi, file contenenti

presentazioni senza commenti audio. Cioè qualora per un insegnamento non siano state previste videolezioni (in una qualunque forma) la maggior parte degli studenti, non avendo frequentato lezioni, potrebbe essersi autoclassificato come non frequentante e non aver risposto alle domande sulla didattica a distanza, presenti solo nel questionario per frequentanti. Per tutte queste ragioni il NdV ha deciso di limitare l'analisi agli esiti della domanda 27 *“Ritiene che il complesso del materiale prodotto (videolezioni e altro) abbia adeguatamente sostituito, tenendo conto delle difficoltà causate dall'emergenza, le attività svolte in aula?”*, che raccogliendo un'opinione, è l'unica la cui finalità appare rientrare nell'argomento del presente capitolo della Relazione.

Se si considerano gli esiti relativi al complesso dell'Ateneo si osserva un'elevata soddisfazione nei confronti delle soluzioni messe in atto in risposta all'emergenza. Infatti è pari all'80% la percentuale dei questionari che contiene le risposte *“Più sì che no”* o *“Decisamente sì”* alla richiesta di un'opinione sul fatto che il complesso del materiale prodotto abbia adeguatamente sostituito le attività svolte in aula, tenendo conto delle difficoltà causate dall'emergenza. Se si considerano i CdS, si osserva l'usuale variabilità nei valori delle percentuali degli studenti sostanzialmente soddisfatti, con scostamenti rispetto al dato generale che solo in poche eccezioni appaiono sensibili. In particolare presentano un valore della percentuale di soddisfazione minore di più del 10% rispetto al dato di Ateneo la laurea triennale in *Ingegneria Meccanica* e le lauree magistrali in *Architettura - Progettazione architettonica*, *Architettura - Progettazione urbana* e *Economia aziendale*. Mentre il valore della percentuale di soddisfazione è maggiore di più del 10% rispetto al dato di Ateneo nel caso delle lauree triennali in *Scienze dei servizi giuridici*, *Servizi giuridici per la sicurezza territoriale e informatica*, *Scienza dell'educazione (prevalentemente a distanza)* e delle lauree magistrali in *Biologia per la ricerca molecolare, cellulare e fisiopatologica* e *Fisica*. Su alcuni dei casi nella prima situazione può aver influito l'impossibilità di utilizzare strumentazioni o laboratori, su alcuni dei secondi la possibilità, data dai contenuti degli insegnamenti, di trasferire facilmente a distanza le attività didattiche o il fatto che già parte delle attività si svolgessero con questa modalità. Non sorprende che nel secondo gruppo sia presente il CdS in *Scienza dell'educazione (prevalentemente a distanza)*.

5.3.3.2 Le opinioni dei laureati sui CdS

La soddisfazione generale dei laureati a Roma Tre presenta negli ultimi anni un incremento analogo a quello che si osserva nel complesso dei laureati nazionali. L'analisi dei giudizi espressi dai laureati nell'anno 2019 mostra lievi variazioni in positivo per tutti gli aspetti presi in considerazione.

I laureati nei CdS dell'Ateneo esprimono un giudizio positivo (misurato attraverso la somma delle frequenze percentuali delle risposte *“Decisamente sì”* e *“Più sì che no”*) sul grado di soddisfazione rispetto al corso di laurea frequentato nel 90% dei casi, in linea con il corrispondente dato nazionale pari a 90,1% (nel 2018 gli analoghi valori erano 89,3% e 88,9%, rispettivamente). Discorso analogo vale per la quota di valutazioni positive su: rapporto con i docenti (87,1% Roma Tre, 87,8% nazionale; nel 2018: 86% e 86,4%), organizzazione degli esami (83% Roma Tre, 82,9% nazionale; nel 2018: 82% e 82,1%) e adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso di studi (85,9% Roma Tre, 84,6% nazionale; nel 2018: 83,7% e 82,4%). Per quanto riguarda le valutazioni sulle infrastrutture disponibili (aule, biblioteche, postazioni informatiche e spazi per lo studio individuale), prima di analizzarne il gradimento è opportuno considerare il loro grado di fruizione

poiché non tutti i laureati ne sono stati utilizzatori. Come a livello nazionale, la quasi totalità dei laureati dell'Ateneo ha utilizzato le aule (98,6% Roma Tre, 98,9% nazionale; nel 2018: 98,8% e 98,9%). Una maggiore frequenza di utilizzo, rispetto alla situazione generale, si osserva anche nell'ultimo anno riguardo alle biblioteche (92,6% Roma Tre, 85,9% nazionale; nel 2018: 93,1% e 86,5%), le postazioni informatiche (78,6% Roma Tre, 72,1% nazionale; nel 2018: 81% e 72,7%) e gli spazi di studio individuale (79,3% Roma Tre, 78,9% nazionale; nel 2018: 80,1% e 78,3%). Come nel 2018 e sempre come nel caso nazionale, l'utilizzo sia dei servizi di biblioteca che delle postazioni informatiche presenta un lieve decremento rispetto all'anno precedente. È presumibile che il calo sia spiegabile, almeno in parte, con lo sviluppo di sistemi che permettono la fruizione *on line* di alcuni dei servizi delle biblioteche e con il numero sempre maggiore di studenti che utilizza strumenti informatici personali. Tra coloro che dichiarano di non aver usufruito delle postazioni informatiche prevalgono, anche in Ateneo, coloro che dichiarano di non averle utilizzate nonostante fossero presenti (16,5% Roma Tre, 18,3% nazionale; non sono presenti: 4,7% Roma Tre, 9,3% nazionale); mentre tra coloro che dichiarano di non aver utilizzato spazi di studio individuale prevale la non presenza come motivazione del mancato utilizzo (sono presenti: 10,2% Roma Tre, 13,1% nazionale; non sono presenti: 10,1% Roma Tre, 7,6% nazionale). Riguardo alla valutazione delle strutture da parte dei fruitori, per aule, biblioteche e postazioni informatiche la percentuale dei giudizi positivi dei laureati di Roma Tre si attesta a 87,3%, 96,1% e 58,7%, rispettivamente, ed è sempre superiore al dato di confronto nazionale (75,4% per le aule, 92,4% per le biblioteche e 53,6% per le postazioni informatiche). Mentre tra gli utilizzatori degli spazi di studio individuale solo il 48,6% li reputa adeguati (il 56,4% è il dato nazionale). Tutti i dati riportati si discostano di poco da quelli dell'anno precedente, così come invariati restano gli esiti dei confronti con il dato nazionale. Per quanto riguarda l'ipotesi di re-iscrizione all'università, l'80,6% dei laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso o ad altro corso di studio dell'Ateneo, solo il 2,4% dei laureati non si iscriverebbe più all'università, mentre il 16,8% cambierebbe Ateneo. Gli esiti sono sostanzialmente analoghi a quelli nazionali pari rispettivamente a 80,8%, 2,2% e 16,9% (nel 2018: 80,9%, 2,8% e 16,1% Roma Tre; 79,3%, 2,4% e 18,1% nazionale).

Come a livello nazionale (*XXII Indagine (2020) - Profilo dei laureati 2019*), anche per l'Ateneo la quota di laureati soddisfatti per il corso di laurea frequentato è più elevata nel caso delle lauree magistrali (91,1%) rispetto a quello delle lauree triennali (90%) e a ciclo unico (88,1%). Differenze più accentuate si osservano per i rapporti con i docenti (87,1% per le LT, 90,6% per le LM e 79,3% per le magistrali a ciclo unico), per l'adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso (85,9% per le LT, 89,4% per le LM e 74,2% per le magistrali a ciclo unico) e per l'organizzazione degli esami (83% per le LT, 89% per le LM e 83% per le magistrali a ciclo unico). Per tutte le tipologie di corso di studio la percentuale dei laureati che ha utilizzato le aule assume valore simile (98,6% per le LT, 98,2% per le LM e 99,5% per le magistrali a ciclo unico). Una qualche differenza si osserva nella frequenza di utilizzo dei servizi delle biblioteche (96,1% per le LT, 96,4% per le LM e 93,6% per le magistrali a ciclo unico), delle postazioni informatiche (78,6% per le LT, 74,7% per le LM e 88,8% per le magistrali a ciclo unico) e degli spazi di studio individuale (79,3% per le LT, 79,8% per le LM e 89,6% per le magistrali a ciclo unico). Analoghe differenze si osservano nella quota di chi dichiara l'assenza delle postazioni informatiche (4,7% per le LT, 6,6% per le LM e 2,1% per le magistrali a ciclo unico) o degli spazi di studio individuale (10,1% per le LT, 8,6% per le LM e

4% per le magistrali a ciclo unico) e di chi, pur avendole a disposizione, non ha utilizzato le postazioni informatiche (16,5% per le LT, 18,5% per le LM e 16,6% per le magistrali a ciclo unico) o gli spazi di studio individuale (10,2% per le LT, 11,3% per le LM e 6,1% per le magistrali a ciclo unico). Tra i laureati che hanno fruito delle strutture si osservano valori elevati e variabili tra tipologie di corsi di studio del grado di soddisfazione sulle aule (87,3% per le LT, 88,6% per le LM e 92% per le magistrali a ciclo unico) e sui servizi delle biblioteche (96,1% per le LT, 96,4% per le LM e 93,6% per le magistrali a ciclo unico). Su valori più bassi, ma con analoga variabilità, si posiziona il giudizio sulle postazioni informatiche (58,7% per le LT, 60,3% per le LM e 56,3% per le magistrali a ciclo unico) e sugli spazi per lo studio individuale (48,6% per le LT, 46,1% per le LM e 53,4% per le magistrali a ciclo unico). Nel valutare l'ipotesi di re-iscrizione all'università, nel 2019 sono i laureati magistrali a ciclo unico ad esprimere giudizi più critici, mentre i più soddisfatti risultano i laureati magistrali biennali: sceglierebbe lo stesso corso che ha appena concluso il 72,8% dei laureati di LT, il 76,7% dei laureati di LM e il 71,8% dei laureati magistrali a ciclo unico; cambierebbe corso e/o Ateneo il 24,6% dei laureati di LT, il 19,6% dei laureati di LM e il 26,8% dei laureati magistrali a ciclo unico; non si iscriverebbe più all'università il 2,4% dei laureati di LT, il 3,7% dei laureati di LM e l'1,2% dei laureati magistrali a ciclo unico.

In analogia a quanto si osserva a livello nazionale, le opinioni sull'esperienza universitaria variano in modo sostanziale anche per disciplina di studio. Per i dettagli si rimanda alle Tabelle 9, 10 e 11 nell'Allegato. Nelle Tabelle, riferite rispettivamente alle lauree triennali, magistrali e a ciclo unico, si riportano le distribuzioni percentuali delle risposte alle domande contenute nella sezione del questionario relativa ai "Giudizi sull'esperienza universitaria" fornite dai laureati nei CdS dell'Ateneo e classificate per gruppi disciplinari. Questi ultimi sono aggregati di classi di laurea utilizzati nei Rapporti sul Profilo dei Laureati di AlmaLaurea, a cui si rimanda per le definizioni. Come utile parametro di confronto, si riportano anche le analoghe distribuzioni relative ai gruppi disciplinari a cui tali CdS appartengono, ottenute sulla base delle risposte fornite dal totale nazionale dei rispondenti. Per completezza nelle Tabelle si riporta anche la distribuzione relativa al complesso dei CdS di Roma Tre della stessa tipologia (laurea triennale, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico). Nelle Figure 5.4 (a) – (c) e 5.5 (a) – (c) (sempre in Allegato) vengono rappresentate le distribuzioni di frequenza delle risposte fornite alla domanda sulla soddisfazione complessiva nei confronti del CdS appena completato e a quella che mira a rilevare se il rispondente si iscriverebbe di nuovo all'università, sempre rispettivamente per le lauree triennali, le lauree magistrali e le lauree magistrali a ciclo unico. Per la corrispondenza tra le etichette utilizzate nei grafici e le denominazioni dei CdS si rimanda ancora una volta alla Tabella 2 (sempre in Allegato).

Anche nel 2019, in linea generale le percentuali di risposte positive espresse dai laureati presso i CdS dell'Ateneo sono sostanzialmente analoghe a quelle fornite a livello nazionale dai laureati nei corrispondenti gruppi disciplinari relativamente a:

- il giudizio complessivo sull'esperienza universitaria
- la soddisfazione sul rapporto con i docenti e l'organizzazione degli esami
- la valutazione sull'adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso

- l'ipotesi di iscriversi di nuovo allo stesso CdS dell'Ateneo.

Quanto al gradimento delle strutture (aule, postazioni informatiche, servizi delle biblioteche, spazi di studio individuale), i laureati dei CdS dell'Ateneo esprimono livelli di soddisfazione spesso maggiori rispetto a quelli espressi dai laureati negli stessi gruppi disciplinari a livello nazionale. Tuttavia si presentano alcune eccezioni, rilevabili con riferimento a CdS che hanno avuto un numero sufficientemente elevato di rispondenti. In particolare, si osservano opinioni più critiche sui rapporti con i docenti nei laureati nella laurea triennale in *Scienze politiche per la cooperazione e lo sviluppo* e sull'organizzazione degli esami nei laureati nelle lauree triennali in *Ingegneria civile, Ingegneria informatica e Ingegneria meccanica*. Per le lauree triennali in *Archeologia e storia dell'arte, Filosofia, Lingue e letterature per la comunicazione interculturale* e in *Lingue e mediazione linguistico-culturale* una percentuale di laureati più elevata di quella di riferimento dichiara di non aver utilizzato gli spazi per lo studio individuale perché non presenti; nel caso della laurea triennale in *Scienze dell'architettura* accade qualcosa di analogo ma per le postazioni informatiche. Mentre esprimono opinioni mediamente meno positive sull'adeguatezza degli spazi per lo studio individuale i laureati nelle lauree triennali in *Educatore di nido e dei servizi per l'infanzia, Fisica, Scienze biologiche, Scienze e culture enogastronomiche, Scienze storiche, del territorio e per la cooperazione internazionale* e nella laurea magistrale a ciclo unico in *Scienza della formazione primaria*. Nel valutare l'ipotesi di re-iscrizione all'università, esprimono giudizi che appaiono più critici rispetto a quelli riferiti al gruppo disciplinare i laureati nella laurea triennale in *Scienze dei servizi giuridici* e nella laurea magistrale in *Bioingegneria*. Alcune delle discordanze appena segnalate tra gli esiti riferiti ai corsi dell'Ateneo e quelli relativi ai gruppi disciplinari di riferimento erano presenti anche nel confronto effettuato per i laureati nel 2018. Questo è il caso dei CdS in: *Ingegneria civile, Ingegneria informatica e Ingegneria meccanica, Lingue e letterature per la comunicazione interculturale, Lingue e mediazione linguistico-culturale, Scienze biologiche, Scienze dell'architettura, Scienze dei servizi giuridici, Scienza della formazione primaria*.

Ricordiamo che le discordanze appena richiamate sono basate sulle opinioni espresse sul loro percorso di studi da coloro che si sono laureati nel 2019 e che, per tale ragione, potrebbero anche essere legate a problematiche nel frattempo già risolte. Anche per questa ragione rimandiamo agli organi didattici la valutazione sull'opportunità di pianificare e mettere in atto eventuali azioni correttive.

5.3.4 Rilevazione dell'opinione dei docenti

Nell'ultimo anno si rileva una sostanziale diminuzione nella partecipazione dei docenti all'indagine finalizzata a rilevare le loro opinioni su alcuni aspetti della didattica degli insegnamenti di cui sono titolari. La diminuzione registrata rappresenta un'inversione di tendenza rispetto all'incremento verificatosi lo scorso anno rispetto all'anno precedente. In totale nell'a.a. 2019/20 sono stati riempiti 746 questionari da parte di 325 titolari di insegnamento. In termini di copertura, nell'indagine sono state raccolte informazioni su approssimativamente poco meno di un terzo degli insegnamenti attivi. Nell'a.a. 2018/19 i questionari compilati erano stati circa 1200 e i titolari di insegnamento coinvolti circa 550, mentre nell'a.a. 2017/18 i questionari compilati erano stati 366 e

i titolari di insegnamento coinvolti 157. Come anche negli anni precedenti, la quota di docenti che ha preso parte all'indagine è molto variabile tra Dipartimenti.

Anche se la partecipazione non è obbligatoria e nell'anno appena trascorso la minore adesione da parte dei docenti è probabilmente parzialmente dovuta alle modalità non usuali con cui si sono svolte le attività didattiche nel secondo semestre, poiché è presumibile che chi non ha tenuto il corso attraverso videolezioni in diretta non abbia compilato il questionario, tuttavia sarebbe auspicabile una maggiore partecipazione all'indagine.

Vista la natura volontaria e la consistenza numerica delle informazioni attualmente disponibili, l'analisi dei dati raccolti può fornire solo indicazioni molto generali e da interpretare con cautela.

Come già negli anni precedenti, in tutti i Dipartimenti e per tutte le domande si osserva una prevalenza di giudizi nettamente positivi. Questo probabilmente si spiega col fatto che potrebbero aver risposto prevalentemente titolari di insegnamento soddisfatti del lavoro svolto, vista la base volontaria della partecipazione all'indagine. Ancora una volta, unica eccezione riguarda la domanda "Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?", che in tutti i Dipartimenti è la domanda con la frequenza più elevata di giudizi negativi. In alcuni casi i giudizi negativi nelle risposte sono addirittura predominanti e sono diffusi in tutti i CdS. Questa evidenza, seppur parziale, suggerisce una riflessione al riguardo nell'ambito degli organi didattici.

La numerosità media degli studenti che hanno frequentato le lezioni, indicata dal titolare dell'insegnamento, è in molti casi sensibilmente inferiore o superiore al numero di studenti che hanno riempito per l'insegnamento il questionario da frequentanti. Tale circostanza può essere spiegata col fatto che in alcune situazioni prevalgono gli studenti che preferiscono rispondere al questionario da frequentanti, anche se non hanno seguito le lezioni, temendo che la rilevazione non sia realmente anonima, in altre prevalgono gli studenti che, pur avendo seguito le lezioni, preferiscono riempire il questionario da non frequentanti perché più breve. Mentre i casi in cui il numero medio di studenti frequentanti indicato risulta superiore alla somma dei numeri dei questionari riempiti sia da studenti che si sono dichiarati frequentanti che da quelli che si sono dichiarati come *non frequentanti* possono trovare spiegazione nel fatto che molti degli studenti che hanno frequentato le lezioni hanno deciso di non sostenere l'esame nelle sessioni oggetto di rilevazione oppure possono essere dovuti ad una sovrastima da parte del docente, soprattutto nel caso di classi molto numerose.

5.3.5 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

In base ai risultati disponibili non emergono dalle rilevazioni aspetti critici di particolare rilevanza.

5.4 Utilizzazione dei risultati

5.4.1 Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo

Il Senato Accademico con delibera del 19 luglio 2016, ratificata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 luglio 2016, ha stabilito che i dati riferiti ai singoli insegnamenti devono essere comunicati ai seguenti organi:

- Consigli di Dipartimento (tutti gli insegnamenti del Dipartimento e insegnamenti tenuti da

docenti del Dipartimento presso altri Dipartimenti);

- Organi didattici ossia Collegi didattici o organi analoghi ai sensi dell'art.2 comma 1 e del Regolamento Didattico di Ateneo (tutti gli insegnamenti previsti nell'offerta didattica dei CdS di competenza dell'Organo);
- Presidenti delle Scuole, ove costituite (tutti gli insegnamenti previsti nell'offerta didattica dei CdS dei Dipartimenti che costituiscono la Scuola);
- Gruppi del riesame e Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, inclusi quindi anche gli studenti che ne fanno parte, anche se non membri dei Consigli di Dipartimento, (tutti gli insegnamenti previsti nell'offerta didattica dei CdS di competenza);
- Nucleo di Valutazione.

Con la stessa delibera il Senato Accademico ha stabilito che i dati aggregati per CdS e per Dipartimento devono essere comunicati agli organi centrali:

- Rettore;
- Senato Accademico;
- Consiglio di Amministrazione.

Per quanto riguarda la diffusione dei risultati della rilevazione all'esterno dell'Ateneo, il Senato Accademico ha deliberato di pubblicare:

- i dati aggregati per CdS e per Dipartimento;
- i dati relativi a ciascun insegnamento, mascherando il nome dell'insegnamento e omettendo quello del docente, in modo che sia possibile, per ciascun CdS, vedere i dettagli della rilevazione delle opinioni sui singoli insegnamenti senza però esplicitare il nome dell'insegnamento stesso (sostituito da un codice anonimo).

In ottemperanza a tali delibere, per ciascun Dipartimento (e/o Scuola), l'Ufficio Statistico di Ateneo predispone per ogni CdS un documento contenente le sintesi relative a tutti gli insegnamenti per i quali disponga degli esiti di almeno cinque questionari e lo trasmette al Direttore di Dipartimento, al Presidente della Scuola (ove costituita), al Presidente della Commissione Paritetica Docenti-Studenti per le valutazioni di competenza e, per conoscenza, anche al Segretario Didattico del Dipartimento e della Scuola. Successivamente i Direttori di Dipartimento inviano agli organi didattici competenti (Consigli di corso di laurea, Collegi didattici o organismi simili) le risultanze del/dei CdS di loro pertinenza, complete della denominazione di ciascun insegnamento e del nominativo del relativo docente titolare.

Sempre in ottemperanza alle delibere del Senato Accademico, le sintesi relative ai singoli insegnamenti (numero di questionari riempiti, punteggio mediano e medio complessivo per l'insegnamento, il CdS e il Dipartimento; per il solo quesito "Complessivamente è soddisfatto di quest'insegnamento?": la distribuzione di frequenza delle quattro possibili risposte, punteggio mediano e medio riferiti all'insegnamento e media e mediana a livello di CdS e Dipartimento), ottenute sia sulle risposte fornite dagli studenti classificati come frequentanti che da quelli classificati come non frequentanti sono pubblicate, a cura dell'Area Sistemi Informativi, in forma anonima (cioè mascherando il nome dell'insegnamento e omettendo quello del docente) nella sezione "Soddisfazione degli studenti" presente nelle pagine del sito web di Ateneo dedicate ai singoli CdS ed accessibile da <https://www.uniroma3.it/didattica/offerta-formativa/>

Ciascun docente può accedere alle sintesi relative agli insegnamenti di propria competenza attraverso un apposito spazio, con accesso riservato, nel portale per l'autovalutazione dei CdS, predisposto dall'Area Servizi Informativi dell'Ateneo: <http://asi.uniroma3.it/moduli/ava>

Sullo stesso portale vengono resi disponibili a tutti i soggetti interessati le tabelle contenenti le sintesi riferite ai CdS ed ai Dipartimenti. Queste ultime tengono conto anche delle risposte relative ad insegnamenti per cui il numero di questionari riempiti risulti minore di cinque.

Sempre sul portale per l'autovalutazione dei CdS dell'Ateneo viene resa disponibile una sintesi di risultati dell'indagine AlmaLaurea sui laureandi. Gli esiti completi dell'indagine sono regolarmente disponibili sul sito web del Consorzio: <https://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2019>

Per quanto riguarda l'indagine sull'opinione dei docenti, presumibilmente a causa del basso tasso di risposta osservato finora, non risulta che gli esiti della rilevazione vengano resi disponibili alle strutture didattiche.

La procedura per la distribuzione e la discussione dei risultati della rilevazione, descritta in un documento predisposto dal PQA, prevede che l'analisi degli esiti venga sintetizzata: dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, nella relazione annuale; dagli organi didattici nell'ambito delle attività di monitoraggio e riesame e nella programmazione della didattica, attraverso la redazione di documenti, che vengono inseriti annualmente nelle schede SUA-CdS; dai Consigli di Dipartimento nel verbale di una riunione avente all'ordine del giorno la discussione degli esiti dell'indagine.

La presente relazione viene pubblicata sul sito web del Nucleo di Valutazione e segnalata a tutta la comunità dell'Ateneo (docenti, personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti).

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

Il compito di organizzare il processo di analisi delle informazioni contenute nei documenti di sintesi dei risultati delle rilevazioni sull'opinione degli studenti e dei laureandi è affidato alle strutture didattiche che, in piena autonomia, decidono sulle modalità di utilizzo dei risultati. Le audizioni, svolte dal NdV in questi anni presso i CdS, indicano una maggiore consapevolezza sulla opportunità di prendere in considerazione e di discutere collegialmente gli esiti dalle rilevazioni.

Già negli anni passati l'analisi dei risultati, unitamente alle indicazioni dei rappresentanti degli studenti, avevano dato luogo ad interventi correttivi su questo o quel problema segnalato. In particolare, gli interventi più significativi attuati, in passato e nell'ultimo anno, hanno riguardato: l'utilizzo delle aule, l'organizzazione degli orari delle lezioni, la creazione di più canali nel caso di insegnamenti con lezioni particolarmente affollate, l'incentivazione delle attività di accoglienza delle matricole e di tutoraggio, il migliore coordinamento tra insegnamenti, soprattutto nel caso di presenza di propedeuticità, la modifica di programmi ritenuti troppo onerosi dagli studenti, la predisposizione di specifici periodi all'interno di ogni semestre in cui organizzare prove intermedie. In alcune circostanze le azioni di intervento hanno riguardato modifiche degli ordinamenti didattici che facilitassero l'inserimento nel mondo del lavoro (es. introduzione di attività laboratoriali, aumento dei crediti in settori scientifico-disciplinari professionalizzanti, aumento dei tirocini esterni).

5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati

Negli ultimi due anni le fasi di raccolta, sintesi e diffusione degli esiti dell'indagine riguardante l'opinione degli studenti sugli insegnamenti hanno subito numerose modifiche, che sembrano aver corretto buona parte delle problematiche messe in evidenza dal NdV nelle precedenti Relazioni. Prima fra tutte quella riferita ai tempi di diffusione degli esiti: come già lo scorso anno, ai fini della presente Relazione, al NdV sono state rese disponibili non solo le sintesi dei dati aggregati per CdS e Dipartimento, ma anche, per ogni CdS, le distribuzioni delle risposte per i singoli insegnamenti sui quali siano stati raccolti più di cinque questionari, tutte relative all'a.a. 2019/20. Tra le modifiche riguardanti i documenti contenenti gli esiti dell'indagine e che sono state apportate nell'ultimo anno, anche su indicazione del NdV, ricordiamo l'inserimento tra le sintesi riferite ai CdS ed ai Dipartimenti delle distribuzioni di frequenza delle risposte alla domanda sul motivo della non frequenza, contenuta nel questionario per i non frequentanti. Inoltre per i "suggerimenti" che gli studenti che compilano il questionario possono decidere di indicare, selezionando una o più delle alternative disponibili, quest'anno è stata resa nota la percentuale di questionari in cui un suggerimento è stato selezionato e non più la percentuale di volte in cui è stato indicato sul totale delle risposte fornite. Questa modifica consente di capire se le problematiche riferite a ciascun suggerimento sono sentite da una percentuale significativa o meno di studenti e non solo di valutare se un suggerimento è stato più indicato rispetto ad un altro. Per le domande relative alle attività didattiche integrative presenti nel questionario per i frequentanti nei file di sintesi è stata introdotta anche la frequenza delle risposte "Non sono previste attività didattiche integrative". A questo proposito preme sottolineare ancora una volta che il NdV apprezza enormemente il lavoro svolto e ringrazia tutte le strutture coinvolte nelle diverse fasi di rilevazione ed in particolare l'Area Sistemi Informativi e l'Ufficio Statistico.

Al fine di fornire ulteriori spunti di miglioramento nelle fasi di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni, dopo aver ricordato i principali aspetti positivi dell'attuale procedura di rilevazione, si farà riferimento ad alcuni aspetti che potrebbero essere oggetto di ulteriore perfezionamento, individuati grazie anche all'apporto rilevante della componente studentesca del NdV e alle indicazioni fornite dalle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) nelle loro relazioni.

5.5.1 Punti di forza

Per quanto riguarda i principali elementi positivi relativi alle fasi di raccolta delle informazioni e di utilizzo dei risultati dell'indagine, il NdV rileva che:

- la modalità di rilevazione *on line* rende possibile non solo la partecipazione all'indagine degli studenti che hanno frequentato le lezioni di ciascun insegnamento, ma anche l'acquisizione dell'opinione degli studenti non frequentanti;
- la procedura è stata predisposta in modo tale da garantire l'anonimato dei rispondenti;
- la disponibilità di un'App per *smartphone* e *tablet* consente di favorire la compilazione del questionario da parte degli studenti in aula dopo aver frequentato 2/3 delle lezioni

dell'insegnamento anziché al momento dell'iscrizione all'esame, contrastando le criticità derivanti da una diminuzione del livello di attenzione dei rispondenti nei confronti del contenuto delle domande del questionario;

- la messa a regime del sistema di rilevazione *on line* rende possibile una maggiore tempestività nella produzione delle elaborazioni dei risultati dei questionari, permettendo di renderli disponibili alle strutture didattiche in tempo utile per il loro utilizzo in sede di programmazione delle attività dei rispettivi corsi;
- i risultati dell'indagine ricevono attenzione degli organi centrali. Infatti le opinioni degli studenti vengono assunte quali elementi di pianificazione degli obiettivi dell'Ateneo nel *Piano Integrato* (la percentuale degli studenti soddisfatti delle infrastrutture è uno degli indicatori utilizzati nell'ambito dell'obiettivo strategico: Migliorare la qualità della didattica e della formazione) e come strumenti di verifica delle azioni intraprese nel miglioramento della qualità dei servizi didattici nel Documento di Programmazione triennale. Inoltre sono oggetto di analisi da parte delle CPDS e degli organi didattici, come riscontrabile attraverso la lettura delle relazioni annuali e delle schede di monitoraggio dei CdS.

5.5.2 Punti di debolezza

La raccolta delle opinioni degli studenti è utile ed efficace se dà luogo ad un concreto e corretto utilizzo dei risultati finalizzato al miglioramento dell'offerta didattica. In termini di sistema, affinché questo avvenga deve accadere che gli utilizzatori percepiscano la rilevazione come attendibile e adeguata ad identificare gli ambiti in cui agire al fine di ottenere un miglioramento, che gli esiti siano resi tempestivamente accessibili e che a questi ultimi venga dato il corretto valore nell'ambito dei processi decisionali ai diversi livelli di competenza: CdS, Dipartimenti, Scuole, Ateneo. Dagli atti ufficiali degli organi e delle strutture di Ateneo, dai documenti relativi alla gestione del sistema di AQ (relazioni del PQA e delle CPDS, schede di monitoraggio annuale dei CdS) e dalle audizioni effettuate presso i CdS traspare un'attenta sensibilità nei confronti delle opinioni degli studenti, anche se non sempre si riescono a distinguere chiaramente i legami tra i risultati dell'indagine, le azioni di miglioramento eventualmente intraprese come conseguenza e il controllo a posteriori della loro efficacia. Per queste ragioni il NdV ritiene che ci siano delle aree suscettibili di ulteriore miglioramento e su cui sia possibile agire.

Tutte le CPDS concordano sull'importanza, per i titolari degli insegnamenti e per gli organi didattici, di disporre delle opinioni degli studenti in tempi utili per apportare eventuali opportune modifiche nelle modalità di erogazione degli insegnamenti e nell'organizzazione della didattica. Ma concordano anche sul fatto che, affinché sia possibile recepire suggerimenti e decidere in tempo utile le azioni volte a superare eventuali problemi avvertiti dagli studenti, le informazioni messe a disposizione debbano essere recenti e considerate affidabili. Su quest'ultimo punto sembra diffusa la percezione che il significato della rilevazione non venga compreso a pienamente da tutti i soggetti interessati ed in particolare dagli studenti, nella fase di risposta ai questionari, e dai titolari degli insegnamenti, che sono chiamati ad illustrare gli obiettivi dell'indagine e ad invitare i frequentanti a

partecipare in modo costruttivo. In sintesi, i due aspetti su cui nelle relazioni recenti le CPDS richiamano l'attenzione e sui quali sollecitano un intervento migliorativo riguardano:

- la tempistica con cui gli esiti vengono resi noti;
- la qualità dell'informazione raccolta.

Per il primo dei due aspetti le CPDS auspicano di poter disporre anche dei dati riferiti all'a.a. precedente per singolo insegnamento e non solo aggregati per CdS e Dipartimento, come avvenuto finora in occasione della redazione delle relazioni annuali. Mentre, anche e soprattutto a parere della rappresentanza studentesca, il contenuto informativo dei dati raccolti potrebbe non essere idoneo per il suo impiego poiché si ritiene che spesso i rispondenti riempiano il questionario in modo superficiale ed affrettato in sede di prenotazione all'esame.

Per migliorare la qualità delle informazioni e per consentire una più rapida comunicazione delle opinioni degli studenti frequentanti sui singoli insegnamenti, le CPDS suggeriscono che vengano adottate azioni volte a sensibilizzare gli studenti sull'opportunità di riempire in modo più consapevole i questionari e a modificare le regole riguardanti i tempi di raccolta attualmente utilizzate. In particolare, nelle relazioni di alcune CPDS si propone di prevedere che sia possibile riempire il questionario da frequentanti solo a ridosso del semestre in cui si sono tenute le lezioni dell'insegnamento, per evitare problemi di ricordo, o di fissare, nella seconda metà di ciascun semestre, una settimana in cui i docenti (su impulso della Segreteria o degli organi didattici) provvedano a far compilare i questionari in aula (durante l'orario di lezione), dopo aver illustrato le modalità di somministrazione dei questionari, l'estrema validità di tale strumento e l'assoluto rispetto dell'anonimato. Si suggerisce anche che i questionari non compilati nella settimana prefissata vadano automaticamente ascritti alla categoria degli studenti non frequentanti. Sempre nelle relazioni delle CPDS si propone di individuare altre occasioni per sensibilizzare gli studenti sulla rilevanza del questionario, ad esempio durante le prime lezioni del semestre o, ove prevista, durante la Giornata di accoglienza delle matricole all'inizio di ogni anno accademico.

Il Nucleo concorda sull'importanza di migliorare la percezione della significatività delle informazioni derivanti dall'indagine, per incentivarne l'impiego, e sull'opportunità di valutare la possibilità di modificare la durata del periodo di somministrazione dei questionari, almeno ai frequentanti, al fine di rendere possibile la diffusione delle informazioni raccolte prima dell'inizio del successivo a.a.

Un altro problema molto sentito dalle CPDS riguarda la complessità del questionario e la diversa numerosità delle domande poste agli studenti frequentanti ed agli altri. Anche se da una parte si auspica una riduzione del numero di quesiti posti, c'è la proposta di inserire un'ulteriore domanda a risposta aperta attraverso la quale gli studenti che lo vogliano possano inserire commenti. Al riguardo si osserva che alcune tra le informazioni raccolte attraverso le risposte fornite dagli studenti non vengono rese note ai titolari degli insegnamenti ed agli organi didattici.

In particolare, ci riferiamo all'indicazione del numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento (nel questionario per i frequentanti) e alla risposta alla domanda "Quali aspetti dell'insegnamento la soddisfano?" a cui rispondere attraverso al più cinque "parole chiave" individuate dal rispondente (presente in entrambi i questionari). A queste, nel secondo semestre, si è aggiunta la domanda "Sulla base della sua esperienza indicare ulteriori criticità, suggerimenti, o altre indicazioni utili a migliorare lo svolgimento a distanza di questo insegnamento", con risposta a

testo libero. Le informazioni non diffuse (soprattutto quelle riferite agli ultimi due punti) sono potenzialmente molto utili per i titolari degli insegnamenti. Tuttavia, se la decisione di non renderle note neanche ai docenti dovesse permanere, si suggerisce di eliminare le corrispondenti domande dal questionario per ridurre i tempi necessari per rispondere. In aggiunta gli studenti lamentano che risulta piuttosto complicato rispondere alla domanda “Quali aspetti dell’insegnamento la soddisfano?” seguendo le indicazioni. Infatti la domanda prevede una risposta aperta, ma costituita da al più cinque parole chiave. Tuttavia non si spiega cosa si intenda con *parole chiave*, non si forniscono esempi e neanche un elenco di parole possibili.

Infine, per quanto riguarda l’utilizzazione da parte degli organi didattici e dei Consigli di Dipartimento dei risultati dell’indagine e degli esiti delle analisi effettuate su di essi dalle CPDS, si rileva che potrebbero essere meglio documentate: la discussione collegiale, l’individuazione di misure correttive delle eventuali criticità emerse, il controllo a posteriori dell’efficacia degli interventi, la comunicazione dei risultati delle azioni intraprese. In particolare, anche a parere della componente studentesca del NdV, una maggiore visibilità esterna delle discussioni effettuate e delle decisioni prese in conseguenza delle sollecitazioni degli studenti rafforzerebbe la consapevolezza dei rispondenti sull’utilità della partecipazione.

5.5.3 Suggestimenti

Di seguito forniamo una sintesi per punti dei suggerimenti che sono emersi a seguito dell’esame della documentazione riferita alla rilevazione ed all’utilizzo dei risultati dell’indagine e che possono costituire ulteriori spunti di miglioramento.

Il NdV sollecita tutti i docenti a partecipare in forma più attiva alla raccolta delle informazioni:

- rispondendo a fine semestre al questionario finalizzato a rilevare le loro opinioni su alcuni aspetti della didattica riguardante gli insegnamenti di cui sono titolari;
- sensibilizzando gli studenti sull’importanza che le loro opinioni hanno nel processo di miglioramento continuo della didattica e prevedendo un idoneo spazio di tempo, superati i due terzi delle lezioni, in cui invitare i frequentanti a partecipare all’indagine riempiendo il questionario. Se questa buona pratica diventasse diffusa molte delle problematiche che attualmente si riscontrano nei dati raccolti potrebbero essere almeno attenuate.

Il NdV invita i Direttori di Dipartimento e i Coordinatori dei CdS:

- a incentivare i titolari degli insegnamenti ad adottare la pratica di dedicare un idoneo spazio di tempo alla compilazione del questionario in aula, con tutte le garanzie che evitino il timore di un non anonimato (ad esempio con l’uscita del docente dall’aula durante la compilazione), al superamento dei due terzi delle lezioni. In questa direzione potrebbe essere utile per ogni semestre, individuare una settimana durante la quale invitare i frequentanti a compilare il questionario;
- a migliorare la documentazione riguardante la discussione collegiale sia dei risultati dell’indagine che degli esiti delle analisi effettuate su di essi dalle CPDS, l’individuazione di misure correttive delle eventuali criticità emerse, il controllo a posteriori dell’efficacia degli interventi, la comunicazione dei risultati delle azioni intraprese.

Per quanto riguarda le fasi di raccolta, elaborazione e diffusione delle informazioni, il NdV ritiene che sarebbe opportuno:

- eliminare il termine “Valutazione” sia dall’area del Portale dello studente dedicata alla raccolta delle informazioni sia dai documenti che ne riassumono gli esiti, poiché la sua presenza fornisce a tutti gli attori coinvolti una informazione sulle finalità dell’indagine diversa da quella indicata dall’ANVUR in tutti i documenti dedicati all’argomento (cfr. <https://www.anvur.it/attivita/ava/opinioni-studenti/>). Attualmente: sia sul sito di Ateneo che all’interno del Portale dello studente il questionario dell’indagine viene sempre chiamato “Questionario di valutazione della didattica”, nella parte ad accesso riservato del Portale dell’Area Sistemi Informativi dedicata al Sistema AVA le sintesi delle informazioni raccolte rese disponibili ai titolari degli insegnamenti hanno come titolo “Valutazione della didattica” e lo stesso accade per i documenti contenente le sintesi per corso di studio e Dipartimento;
- al fine di migliorare la comunicazione degli esiti e la loro interpretazione da parte degli utilizzatori ed evitare interpretazioni fuorvianti, predisporre un documento da allegare alle sintesi dell’indagine, che rappresenti una “nota metodologica” contenente le definizioni delle variabili rilevate e la descrizione dei metodi di elaborazione utilizzati, in analogia a quanto avviene nel caso delle Schede di Monitoraggio Annuale dei CdS reperibili sul “Portale per la qualità delle sedi e dei corsi di studio” (<https://ava.miur.it/>). Il fatto che attualmente queste spiegazioni non vengano fornite porta molto spesso ad interpretazioni errate da parte degli utilizzatori. Ad esempio, nell’ultimo anno le percentuali riferite ai “suggerimenti” sono state calcolate sul totale dei questionari compilati invece che sul totale dei suggerimenti forniti (come accadeva negli anni precedenti). Tuttavia, per il fatto che non è stata spiegata chiaramente l’avvenuta modifica nelle elaborazioni, la quasi totalità degli utilizzatori ha erroneamente confrontato le percentuali riferite all’ultimo anno con quelle riferite agli anni precedenti;
- trasmettere, anche solo direttamente al titolare dell’insegnamento, le informazioni raccolte attraverso le domande aperte contenute nel questionario;
- qualora non fosse tecnicamente possibile raccogliere e trasmettere le informazioni di cui al punto precedente, eliminare le corrispondenti domande dal questionario in modo da renderlo più breve. L’abbreviazione dei tempi necessari a compilare il questionario è un’esigenza che i rappresentanti degli studenti segnalano come molto sentita. Per di più la presenza di domande di cui non vengono rese note le risposte, anche a detta degli studenti, non contribuisce alla riuscita dell’indagine;
- prevedere la presenza di un campo finale in cui gli studenti possano inserire, se lo vogliono, un breve commento libero. I commenti raccolti potrebbero essere resi noti direttamente al solo titolare dell’insegnamento. Anche questa è un’esigenza segnalata dai rappresentanti degli studenti;
- rendere nota anche ai titolari degli insegnamenti la distribuzione delle risposte alla domanda riguardante il motivo della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni indicata dagli studenti classificati come non frequentanti. Le informazioni risultanti potrebbero essere molto utili per predisporre azioni finalizzate ad incentivare la frequenza alle lezioni;

- valutare la possibilità di modificare la durata del periodo di somministrazione dei questionari, almeno ai frequentanti, al fine di rendere possibile la diffusione delle informazioni raccolte prima dell'inizio del successivo a.a., dando la facoltà ai titolari degli insegnamenti, anche quelli le cui lezioni si tengono nel primo semestre, di conoscere gli esiti della rilevazione prima che abbiano inizio le lezioni dell'insegnamento e che le CPDS, in fase di predisposizione della relazione annuale, possano disporre dei dati raccolti nell'a.a. precedente almeno per i soli frequentanti. In questa direzione potrebbe essere utile analizzare la distribuzione delle risposte dei frequentanti nelle diverse sessioni d'esame per capire se sia possibile ridurre, almeno per i frequentanti, la durata del periodo di somministrazione dei questionari, ad esempio limitandolo alla prima sessione d'esame di ogni semestre;
- per favorire la riuscita della rilevazione, predisporre ulteriori azioni volte a sensibilizzare gli studenti sulla rilevanza che il contributo fornito attraverso le risposte al questionario può avere sul miglioramento della didattica erogata. In questo senso, potrebbe essere utile predisporre materiale informativo, sotto forma di presentazione o breve filmato, che possa essere utilizzato in occasioni diverse, ad esempio negli incontri che si tengono ad inizio anno accademico, durante la prima lezione di ciascun insegnamento o in aula subito prima dell'invito a compilare il questionario;
- continuare a monitorare l'adozione di procedure e modalità omogenee per l'inserimento delle informazioni nel sistema da parte delle segreterie didattiche.

5.6 Ulteriori osservazioni

Il Nucleo di Valutazione di Roma Tre ritiene che le rilevazioni delle opinioni degli studenti costituiscano un elemento importante della procedura di AQ, poiché possono fare emergere disagi e problemi che le strutture didattiche dovrebbero tener presenti. Tuttavia, esse assumono valore solo se entrano a far parte di un sistema di valutazione della didattica più ampio, il cui scopo è quello di verificare la capacità dei vari CdS di definire gli obiettivi, programmare e sviluppare le azioni necessarie per raggiungerli e controllare il grado di rispondenza dei risultati. A questo fine l'autonomia didattica riconosciuta alle università si avvale di un sistema di accreditamento definito dall'ANVUR (AVA). L'Ateneo è chiamato a certificare la qualità della didattica offerta ai propri studenti e l'analisi delle opinioni espresse dagli studenti rappresenta uno degli elementi richiesti dal processo di certificazione. Per questi motivi il NdV ritiene che i risultati della rilevazione, congiuntamente ad altre informazioni, quali i tempi di percorrenza all'interno dei percorsi didattici, gli abbandoni, i voti di laurea, l'occupabilità dei laureati, debbano costituire un sistema di indicatori di *performance* di cui le strutture didattiche debbano tenere il massimo conto, vista anche la possibilità di effettuare opportuni riscontri con le risultanze e le criticità degli altri Atenei, grazie all'elaborazione e diffusione, da parte dell'ANVUR, di dati omogenei e confrontabili sulle carriere degli studenti attraverso le Schede di Monitoraggio Annuali.

È importante, inoltre, che gli stessi studenti percepiscano con sempre maggiore consapevolezza che le loro opinioni possono essere in grado di favorire cambiamenti virtuosi nell'organizzazione della didattica: tale consapevolezza sembra essere chiaramente percepita all'interno delle Commissioni

Paritetiche, non sempre altrettanto tra gli studenti non direttamente impegnati in compiti di rappresentanza. Si ritiene che la sperimentazione avviata dall'Ateneo in direzione di una più capillare diffusione dei risultati della rilevazione possa contribuire significativamente a tale presa di coscienza.

Va inoltre aggiunto che la modalità di rilevazione *on line* diviene realmente efficace se sostenuta da un valido sistema di raccolta e di analisi dei dati. In questo senso il Nucleo raccomanda un monitoraggio costante delle procedure adottate al fine di assicurare il corretto svolgimento dell'indagine e la diffusione dei risultati in tempi rapidi.

5.7 Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQA

Nell'ultimo mandato il PQA ha concentrato molte delle sue attenzioni sull'adeguamento delle procedure di raccolta delle opinioni degli studenti, anche in collaborazione con il NdV e di concerto con l'Area Sistemi Informativi di Ateneo, riuscendo a migliorare la qualità dei dati osservati, a diminuire il ritardo con cui i dati venivano resi disponibili alle diverse strutture e che di fatto rendeva in buona parte vano lo sforzo di raccolta, a rendere possibile la pubblicazione delle sintesi delle opinioni sul sito web di Ateneo.

In una prima fase le attività del PQA hanno riguardato la ricognizione delle criticità esistenti sia nella raccolta sia nell'elaborazione dei risultati, accompagnata dall'individuazione delle soluzioni più idonee. Successivamente il Presidio ha svolto il lavoro di predisposizione delle linee guida relative ai diversi passaggi del processo di rilevazione.

La prima tipologia di documenti prodotti si riferisce alla fase di somministrazione dei questionari, è rivolta sia agli studenti, sia ai docenti che alle strutture didattiche, e prevede anche una generale revisione delle strategie di comunicazione precedentemente adottate; la seconda è destinata principalmente alle segreterie didattiche ed è finalizzata al corretto caricamento dell'offerta formativa nell'applicativo di gestione utilizzato dall'Ateneo, con l'obiettivo di ridurre gli errori nella fase finale di estrazione dei risultati della rilevazione. Quest'ultima tipologia di problematiche ha fortemente inciso negli anni passati sul corretto rilascio delle informazioni nei tempi richiesti.

Il PQA ha anche seguito le fasi della predisposizione da parte dell'Area Sistemi Informativi di Ateneo di un applicativo (App) per *smartphone* e *tablet* per la compilazione dei questionari e del relativo video di istruzioni d'uso, pubblicato nel Portale per lo studente del sito web di Ateneo.

Sempre a riguardo del miglioramento delle procedure previsto dal processo di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accredimento del Sistema Universitario (AVA), il PQA ha cercato di dare nuovo impulso alla procedura di rilevazione dell'opinione dei docenti, che ha come oggetto alcuni tra gli aspetti sui quali viene richiesta anche l'opinione degli studenti (cioè l'organizzazione del corso di studio, l'organizzazione dell'insegnamento, il carico di studio, le strutture logistiche e le risorse strumentali utilizzate per la didattica quali aule e attrezzature, i servizi di supporto, la soddisfazione). Il motivo della preoccupazione nei confronti del corretto svolgimento della rilevazione risiede nella possibilità di utilizzarne gli esiti per valutare la congruenza tra le opinioni espresse su aspetti rilevanti della didattica da parte degli studenti e dei docenti e per facilitare la discussione e l'individuazione nelle sedi competenti (CPDS, collegi didattici/commissioni didattiche, Consigli di Dipartimento, ecc.)

di strumenti di intervento idonei all'eliminazione o, quantomeno, all'attenuazione delle eventuali criticità riscontrate.

Come nel caso della rilevazione dell'opinione degli studenti, il questionario è disponibile *on line* ed il titolare di ciascun insegnamento può accedervi dalla propria area riservata sul Portale di Ateneo. Sempre sul Portale sono disponibili le linee guida predisposte, anche in questo caso, dal PQA.

Per sensibilizzare i docenti sull'importanza delle informazioni che possono fornire attraverso le risposte al questionario a loro dedicato e per incentivare la partecipazione all'indagine, il PQA ha attuato una campagna informativa, che si è svolta principalmente per posta elettronica e che ha reso possibile la raccolta nel tempo di un numero crescente di questionari. La diminuzione consistente registrata nel 2020, come già riportato, può trovare spiegazione nelle modalità non usuali con cui le attività didattiche si sono svolte.

Nel 2020 il PQA ha coordinato le operazioni di raccolta delle informazioni e di analisi della situazione relativamente alla gestione della didattica a distanza da parte dei Dipartimenti. Inizialmente attraverso i suoi componenti, avvalendosi del fatto che nel Presidio era presente un rappresentante per ogni Dipartimento, e successivamente coinvolgendo le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, viste come la sede ideale in cui far emergere osservazioni, esigenze, problemi e proposte di soluzione, data la loro composizione.

5.8 Presa in carico dei risultati della rilevazione da parte delle strutture di AQ

I risultati della rilevazione vengono diffusi all'interno dell'Ateneo secondo le modalità illustrate al punto 5.4.1 di questa sezione.

Per ogni CdS sul sito di Ateneo è disponibile un riassunto sia degli esiti dei questionari somministrati agli studenti che delle informazioni raccolte nell'ambito dell'indagine AlmaLaurea sulla soddisfazione per il corso di studio concluso e sulla condizione occupazionale dei laureati. Per quanto riguarda le opinioni degli studenti, per ogni insegnamento (sia per gli studenti che si sono dichiarati frequentanti, che per quelli che si sono dichiarati non frequentanti) vengono riportati il numero di questionari riempiti, la distribuzione percentuale di risposte alla domanda "Complessivamente è soddisfatto di quest'insegnamento?" insieme con alcune sintesi delle risposte all'intero questionario. Tutti gli insegnamenti sono resi anonimi ed identificati attraverso un numero progressivo.

Le CPDS effettuano un'analisi dettagliata degli esiti della rilevazione sull'opinione degli studenti e dei laureandi relativi ai singoli CdS durante una o più riunioni dedicate che si svolgono in occasione dell'elaborazione delle relazioni annuali e su queste ultime riportano i commenti. La componente studentesca delle Commissioni Paritetiche appare consapevole del ruolo che le loro opinioni possono avere nel miglioramento dell'organizzazione della didattica. Ma non sembra che la stessa consapevolezza sia propria anche degli studenti non direttamente impegnati in compiti di rappresentanza. Una diffusione dei risultati al di fuori delle strutture di AQ e un più diretto utilizzo delle informazioni raccolte che associ esplicitamente le risoluzioni prese ai suggerimenti provenienti dagli esiti dell'indagine potrebbe contribuire a tale presa di coscienza.

Il compito di organizzare il processo di analisi dei risultati delle rilevazioni sull'opinione degli studenti e dei laureandi è affidato alle strutture didattiche che, in piena autonomia, decidono sulle modalità

di utilizzo dei risultati. Anche nelle recenti audizioni presso i CdS è emerso che sia durante le riunioni degli Organi didattici (Collegi didattici, Commissioni didattiche o organi analoghi) sia durante i Consigli di Dipartimento è prevista la discussione degli esiti dell'indagine ed anche dei risultati dell'analisi effettuata su di essi dalla CPDS. Tuttavia si rileva che per alcuni di essi potrebbero essere meglio documentate: la discussione collegiale, l'individuazione di misure correttive delle eventuali criticità emerse, il controllo a posteriori dell'efficacia degli interventi, la comunicazione dei risultati delle azioni intraprese.

In passato in alcuni casi, rilevati in sede di audizione, le segnalazioni hanno condotto alla formulazione di obiettivi specifici. In particolare, gli interventi più significativi hanno riguardato: l'utilizzo delle aule e variazioni nell'organizzazione degli orari delle lezioni, lo sdoppiamento di corsi di insegnamento particolarmente affollati, l'incentivazione delle attività di accoglienza delle matricole e di tutoraggio, il migliore coordinamento tra insegnamenti, soprattutto nel caso di presenza di propedeuticità. In alcuni casi le azioni di intervento hanno riguardato modifiche degli ordinamenti didattici che facilitassero l'inserimento nel mondo del lavoro (es. introduzione di attività laboratoriali, aumento dei crediti in settori scientifico-disciplinari professionalizzanti, aumento dei tirocini esterni).

Le relazioni delle CPDS di tutti i Dipartimenti concordano sull'opportunità di motivare l'interesse degli studenti nei confronti dell'indagine rendendoli più consapevoli dell'importanza di fornire le risposte alle domande del questionario in modo meditato. La maggior parte delle CPDS richiamano l'attenzione del Dipartimento sulle problematiche che emergono attraverso i suggerimenti indicati dagli studenti con maggiore frequenza ed in alcuni casi formulano proposte volte a risolverle.

Da parte loro i Consigli di Dipartimento nelle relazioni annuali sulle azioni effettuate o che si intendono effettuare per il miglioramento della didattica riportano una sintesi delle risultanze della discussione interna sugli esiti dell'indagine e di solito accolgono le proposte delle CPDS, convenendo sul fatto che le valutazioni espresse offrono spunti di riflessione utili al fine di porre in essere interventi correttivi sempre più mirati a migliorare ulteriormente la qualità dell'offerta didattica, alla luce anche delle criticità segnalate dagli studenti.

5.9 Alcuni riscontri sulle indagini riguardanti la gestione della Didattica a Distanza

Vista la rilevanza che l'argomento continua a riservare, quest'anno il Nucleo ha deciso di dedicare una sezione della Relazione alle diverse indagini che l'Ateneo ha pianificato e portato a termine durante il periodo dell'emergenza pandemica al fine di raccogliere informazioni utili per migliorare i servizi didattici.

Fin dalle fasi iniziali dell'emergenza, che ha avuto riflessi rilevanti e straordinari anche sulle proprie attività, l'Ateneo è riuscito a rispondere con prontezza alle necessità imposte dalla situazione e, seppur con non poche difficoltà, è stato in grado di garantire la prosecuzione delle attività istituzionali, in pratica senza interruzione.

Per la gestione della didattica, il lavoro coordinato dell'Area Sistemi Informativi e dell'Area Telecomunicazioni ha consentito di predisporre in tempi brevi un piano operativo per attivare forme di didattica alternative e complementari alla didattica frontale. Allo stesso tempo sono stati resi disponibili gli strumenti informatici necessari al personale al fine di prestare le proprie attività

lavorative a distanza e quest'ultimo ha continuato ad operare con grande professionalità affinché l'attività didattica e amministrativa continuasse a svolgersi al meglio.

Una cronologia degli interventi iniziali ha previsto tra il 5 e l'8 marzo 2020, con il supporto della *Fondazione Roma Tre-Education*, la predisposizione di otto piattaforme *Moodle* per i Dipartimenti che ne erano sprovvisti e su di esse l'attivazione degli spazi per 569 insegnamenti del secondo semestre con l'abilitazione dei relativi docenti; tra il 9 e l'11 marzo l'attivazione dello strumento dello *smart working* per oltre 400 unità di personale, più del 90% del totale; il 15 marzo sono state comunicate ai docenti le modalità per l'accesso ai primi 150 spazi creati su *Teams* e *Stream* per effettuare e registrare le lezioni a distanza; il 16 marzo si sono svolti i primi 200 esami per il conseguimento del titolo finale.

Alcuni riscontri numerici sugli esiti delle sessioni d'esame, curriculari e finali, che si sono svolte dal 15 marzo al 5 luglio del 2020 riguardano 3.096 laureati, 46.873 esami verbalizzati (nello stesso periodo del 2019 erano stati 45.453), 34.596 esami finali e prove intermedie in forma scritta svolti con il sistema *Respondus* (comprensivi dei *test* effettuati dagli studenti per prendere dimestichezza con la piattaforma).

Al fine di realizzare un adeguato coordinamento, nel rispetto delle esigenze peculiari di ogni specifica area, nel mese di marzo 2020 l'Ateneo ha effettuato una ricognizione presso i Dipartimenti finalizzata ad ottenere informazioni e dati circa le metodologie adottate nella gestione della didattica in seguito alla sospensione delle attività frontali. A supporto del monitoraggio, è stato predisposto un questionario sottoposto ai docenti titolari degli insegnamenti previsti nel semestre che era in corso. Dagli esiti raccolti si ricava che l'86% ha risposto di aver attivato forme di didattica a distanza per l'insegnamento (solo il 3% ha risposto di non aver proceduto a nessuna attivazione, mentre l'11% dei docenti interessati non ha partecipato all'indagine) e che il 92% stava effettuando il ricevimento studenti in modalità telematica.

Il monitoraggio è continuato con una nuova indagine che si è svolta nel mese di maggio, sempre tra i docenti titolari di insegnamento, questa volta con una serie di approfondimenti sulle modalità della didattica svolta, sugli strumenti informatici utilizzati per comunicare con gli studenti e per il ricevimento, sulle piattaforme impiegate per pubblicare il materiale didattico e/o per le videolezioni, sulla forma con cui queste ultime si sono svolte e sulla loro quantità.

Nello stesso periodo le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti ed i Dipartimenti, su sollecitazione del Presidio di Qualità, hanno analizzato la situazione interna relativa alla modalità di didattica a distanza attivate anche al fine di mettere in evidenza eventuali criticità e proporre adeguati interventi correttivi.

Un'ulteriore indagine ha riguardato gli studenti, che sono stati anche interpellati sull'argomento in sede di compilazione dei questionari sull'opinione relativa agli insegnamenti, come ricordato nella sezione 5.3.3.1. La Direzione Generale, tramite l'Area Sistemi Informativi ed in stretta collaborazione con le rappresentanze studentesche, ha predisposto un questionario, che è stato sottoposto agli studenti nel mese di maggio 2020 in forma anonima e con partecipazione volontaria, per raccogliere informazioni nella fase dell'emergenza sugli strumenti informatici e sugli spazi a loro disposizione, sulla loro familiarità con le piattaforme in uso (*Microsoft Teams*, *Moodle*) e sulle attività svolte con il tramite di tali piattaforme. Gli esiti sono stati utili per verificare l'adeguata fruizione da parte degli studenti delle attività di didattica a distanza attuate a seguito dell'emergenza sanitaria, a rendere

più chiare alcune esigenze e per pianificare nel miglior modo possibile anche le attività previste a partire dal mese di settembre 2020.

Prima di concludere, il NdV ritiene opportuno fare un cenno all'indagine sui servizi di Didattica a Distanza (DaD) erogati dalle università (statali e non statali) nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19 avviata a fine 2020 dall'ANVUR. La predisposizione dell'indagine aveva il fine di fornire una risposta sia ad una indicazione a livello Europeo da parte di ENQA (*European Association for Quality Assurance in Higher Education*), sia all'esigenza di offrire elementi di riflessione utili ad agevolare l'adeguamento delle modalità di insegnamento e di erogazione dei servizi agli studenti, utilizzabili anche una volta superata la fase pandemica. L'indagine è stata pianificata per svolgersi in tre fasi, la prima dedicata agli Organi di governo degli Atenei, la seconda ai docenti e la terza finalizzata a raccogliere informazioni sulle opinioni degli studenti. Per quest'ultima non è ancora stata attivata la parte operativa, mentre si è già conclusa la fase di raccolta delle informazioni per le prime due.

Tra dicembre 2020 e febbraio 2021 sia i Rettori degli Atenei, in accordo con i Direttori, che tutti i docenti sono stati invitati a fornire le informazioni richieste riempiendo un questionario *on line* predisposto allo scopo.

Le informazioni raccolte in entrambe le fasi sono state rese disponibili alla fine dello scorso luglio tramite due *file* scaricabili da una pagina dedicata all'argomento interna al sito dell'ANVUR. La stessa ANVUR ha reso noto che un'analisi di tali dati sarà contenuta nel prossimo Rapporto Biennale sullo Stato del Sistema Universitario e della Ricerca.

Il primo dei due *file*, quello sulla *Governance* dell'emergenza, è costituito da 56 record contenenti le risposte relative agli Atenei che hanno partecipato all'indagine: 16 con sede nella ripartizione Nord-Ovest, 7 Nord-Est, 16 Centro e 17 Sud ed Isole. Il secondo *file* raccoglie le informazioni fornite da poco più di 17mila docenti di 80 diversi Atenei. In questo caso, ciascun record contiene le risposte date da uno specifico docente in forma anonima ed il codice identificativo dell'Ateneo corrispondente, questa volta senza l'indicazione della ripartizione geografica. A Roma Tre è stato comunicato solo il codice che la identifica.

Le domande rivolte ai docenti, oltre a rilevare alcune caratteristiche individuali comprese le competenze digitali, sono mirate a raccogliere informazioni sull'attività di ricerca ma soprattutto sulle modalità con cui si sono svolte le attività didattiche durante il 2020.

Per l'Ateneo hanno risposto al questionario 180 docenti, distribuiti piuttosto equamente tra le diverse Aree CUN, con qualche scostamento verso l'alto e verso il basso (cfr. Tabella 5.1)

Tabella 5.1: Distribuzione dei rispondenti di Roma Tre nell'indagine ANVUR sulla DaD

Area CUN	Docenti in servizio al 31/12/2020*	Docenti che hanno risposto al questionario	Percentuale di rispondenti sul totale di Area
01 Scienze matematiche e informatiche	49	12	24.5
02 Scienze fisiche	45	15	33.3
03 Scienze chimiche	12	3	25.0

04 Scienze della Terra	25	9	36.0
05 Scienze biologiche	36	8	22.2
06 Scienze mediche	1		
08 Ingegneria civile ed Architettura	87	13	14.9
09 Ingegneria industriale e dell'informazione	83	21	25.3
10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie e storico-artistiche	153	32	20.9
11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	122	24	19.7
12 Scienze giuridiche	132	14	10.6
13 Scienze economiche e statistiche	114	21	18.4
14 Scienze politiche e sociali	37	7	18.9
Dato Non Rilasciabile		1	
Totale complessivo	896	180	20.1

Fonte: Indagine ANVUR sulla DaD

In questa sede, il Nucleo ha deciso di considerare le risposte fornite dai docenti di Roma Tre nella parte di questionario più strettamente legata alle opinioni sull'attività svolta e sugli strumenti messi a disposizione dall'Ateneo in questa fase, operando anche un confronto con le risposte dei docenti degli altri Atenei, pur nella limitatezza delle informazioni disponibili. L'analisi è meramente descrittiva poiché né il campione di rispondenti di Roma Tre né quelli degli altri Atenei hanno caratteristiche di casualità.

I docenti dell'Ateneo che hanno partecipato all'indagine appaiono complessivamente soddisfatti di quanto messo loro a disposizione e delle modalità con cui hanno svolto la didattica a distanza e dichiarano una buona conoscenza degli strumenti disponibili.

Alla domanda "Reputa adeguati gli strumenti tecnologici messi a disposizione dal suo Ateneo per erogare la DaD?", le risposte dei docenti dell'Ateneo sono state quasi tutte positive essendo limitata al 6% la percentuale di risposte "Poco adeguati" e al 2% quella di "Assolutamente inadeguati", mentre il 36% ha risposto "Pienamente adeguati" e il 56% "Abbastanza adeguati".

Tra i docenti coinvolti predominano i giudizi positivi sulle proprie competenze digitali, infatti alla domanda "Come valuta le sue competenze digitali all'avvio delle attività di DaD?" hanno risposto "Ottime" il 32%, "Buone" il 51%, "Sufficienti" il 14%, "Mediocri" il 3% e "Scarse o nulle" l'1% dei partecipanti; ed anche quelli sul proprio grado di autonomia: alla domanda "Come valuta il suo grado di autonomia nella organizzazione delle attività di DaD?" ha risposto "Totalmente autonomo" il 65% dei partecipanti, "Abbastanza autonomo" il 33%, "Poco autonomo" il 2% e nessuno ha fornito la risposta "Per nulla autonomo". È anche elevata la soddisfazione sull'esito del lavoro svolto, infatti

alla domanda “Quanto si considera soddisfatto/a della DaD da lei erogata?”, l’11% ha risposto “Moltissimo/del tutto”, la percentuale di entrambe le risposte “Molto” e “Abbastanza” è stata 42%, mentre ha risposto “Non molto” il 5% e “Pochissimo/per nulla” solo l’1%. Non sembra esserci un legame tra queste tre caratteristiche e tra ciascuna di esse e la soddisfazione nei confronti dell’adeguatezza degli strumenti tecnologici messi a disposizione dall’Ateneo.

Se consideriamo tutti i docenti del complesso degli Atenei italiani che hanno preso parte all’indagine, ricaviamo che le risposte fornite alla domanda “Reputa adeguati gli strumenti tecnologici messi a disposizione dal suo Ateneo per erogare la DaD?” si sono così distribuite: il 40% ha risposto “Pienamente adeguati”, il 49% “Abbastanza adeguati”, il 9% “Poco adeguati” e il 2% “Assolutamente inadeguati”. Quest’ultima distribuzione è sostanzialmente analoga a quella di Roma Tre, che presenta una percentuale di risposte decisamente positive leggermente inferiore, ma anche una percentuale di risposte negative leggermente inferiore (ricordiamo che a Roma Tre il 36% ha risposto “Pienamente adeguati” e il 6% “Poco adeguati”).

Una volta separate le risposte positive (“Pienamente adeguati” e “Abbastanza adeguati”) da quelle negative (“Poco adeguati” e “Assolutamente inadeguati”), cumulando nei due casi le percentuali delle risposte corrispondenti, si ricava che il giudizio espresso dai docenti di Roma Tre risulta positivo nel 92% dei casi, contro l’89% del totale degli Atenei.

Considerando la distribuzione della percentuale di risposte positive fornite dai docenti dei diversi Atenei per i quali si dispone di questa informazione, si ricava che in sostanza la percentuale riferita a Roma Tre costituisce un centro per tale distribuzione, infatti ne rappresenta la mediana, poiché in metà degli Atenei la percentuale di risposte positive è minore o uguale a 92% e nell’altra metà maggiore o uguale. Agli estremi della distribuzione troviamo 7 Atenei i cui docenti esprimono tutti giudizi positivi (in tutti questi casi i rispondenti sono sempre al più 31) e 7 con una percentuale di giudizi positivi tra 70% e 80%.

Il Nucleo ritiene che queste indagini siano di grande utilità per le decisioni strategiche che l’Ateneo dovrà prendere sulla didattica post COVID-19 e si ripromette di avviare una indagine complessiva fra docenti e studenti su questo fenomeno e su quello delle varie problematiche legate alle carriere studentesche (abbandoni, regolarità, etc.), individuando strumenti che consentano la più ampia partecipazione di docenti e studenti.