

## **4. Descrizione e valutazione delle modalità e dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e (se effettuata) dei laureandi**

### **4.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni**

Scopo della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti è quello di ottenere informazioni sull'efficacia della didattica e sull'adeguatezza delle infrastrutture (aule, laboratori, attrezzature, etc.), che contribuiscano ad aiutare gli organi di governo dei Corsi di laurea a formulare valutazioni sulla capacità didattica dei docenti, sugli obiettivi della formazione, sulla definizione dei programmi, sull'aggiornamento e il livello dei contenuti disciplinari, sul coordinamento tra insegnamenti e sull'adeguatezza delle risorse. Spetta, infatti, agli organi preposti al governo e alla gestione dei processi formativi pianificare gli opportuni interventi per migliorare la qualità dell'offerta didattica.

La procedura alla base di tale rilevazione è stata definita dal Nucleo di valutazione di Ateneo, nell'intento di consentire ai Corsi di laurea di cogliere, con questo strumento, l'occasione di acquisire informazioni utili a programmare le eventuali azioni di miglioramento che si rendessero necessarie. Pertanto con questa procedura, il Nucleo intende:

1. rendere omogenei i processi di gestione, distribuzione e raccolta dei questionari, garantendone la somministrazione al maggior numero possibile di studenti frequentanti per tutti i corsi attivati;
2. tutelare rigorosamente gli studenti dal punto di vista dell'anonimato;
3. ridurre i tempi tra la raccolta dei questionari e l'elaborazione dei risultati;
4. considerare i risultati della valutazione della didattica come aspetti di un contesto più ampio;
5. incidere sugli atteggiamenti dei docenti perché non considerino i questionari solo come un obbligo formale, ma anche come un momento indispensabile di riscontro del recepimento della loro attività didattica.

Oggi è possibile affermare che gli obiettivi 1, 2 sono stati raggiunti grazie ai progressivi miglioramenti della metodologia dell'indagine, mentre il 3 potrà essere migliorato solo tramite il ricorso a tecnologie adeguate che consentano di elaborare in tempo reale le risposte degli studenti, rendendole fruibili in tempi brevi ai vari destinatari interessati ai risultati della rilevazione. Gli obiettivi 4 e 5 sono di natura più politica che organizzativa e attualmente possono essere considerate fra le finalità sostanziali dell'intero processo di accreditamento.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'opinione dei laureandi, Roma Tre partecipa ormai da alcuni anni all'indagine AlmaLaurea che oltre a concorrere alla delineazione di un profilo dei laureati italiani, completa il quadro di informazioni fornito dall'indagine relativa agli studenti frequentanti.

### **4.2 Modalità di rilevazione**

*- Organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni (rilevazione online, rilevazione attraverso questionari cartacei, tempi della rilevazione, ecc.)*

L'indagine sull'opinione degli studenti frequentanti si è basata sulla somministrazione di un questionario cartaceo predisposto per la lettura ottica, che gli studenti hanno compilato in modo anonimo. Il questionario utilizzato è lo stesso per tutte le Facoltà dell'Ateneo e gli aspetti indagati sono stati l'organizzazione della didattica e la qualità del docente, le strutture e le informazioni personali dello studente.

La procedura di distribuzione e raccolta dei questionari (verifica dell'elenco degli insegnamenti da valutare, verifica del numero di questionari necessari, contatti con i docenti incaricati della distribuzione dei questionari, somministrazione dei questionari in aula, etc.) è

affidata a una rete di collaboratori interni, detti “referenti per la distribuzione dei questionari”, che generalmente si identificano con i responsabili delle segreterie didattiche dei Corsi di laurea. Il coordinamento della procedura è affidato all’Ufficio di Supporto Tecnico al Nucleo di valutazione che, oltre a occuparsi della distribuzione dei questionari ai vari Corsi di laurea, ha mantenuto i rapporti con la società incaricata per la stampa e la lettura ottica dei questionari stessi e ha organizzato le operazioni di diffusione dei dati. Gli elenchi completi di tutti gli insegnamenti attivati presso ciascuna Facoltà, con l’eventuale distinzione in moduli e la specifica degli sdoppiamenti programmati, sono stati tratti dalla banca dati dell’Offerta Formativa di Ateneo inserita nel sistema di gestione delle segreterie studenti adottato dall’Ateneo e denominato ESSE3.

Il modulo e l’insegnamento costituiscono le unità elementari dell’indagine, anche se l’insegnamento può essere costituito da un accorpamento di più moduli. In base alle scelte delle singole Facoltà, la somministrazione del questionario può essere effettuata sui singoli moduli o sull’intero insegnamento, qualora questo, pur essendo articolato in diversi moduli, sia tenuto da un unico docente e frequentato da un medesimo gruppo di studenti. A ogni insegnamento e/o modulo così definito viene assegnato un codice che identifica quindi ciascuna unità di indagine, contribuendo a rendere più celere e affidabile la lettura ottica. I codici adottati sono gli stessi assegnati all’interno della già citata banca dati dell’Offerta Formativa di Ateneo e utilizzati anche dalla segreteria studenti per la registrazione degli esami.

I vari passi della procedura di distribuzione e raccolta dei questionari e di diffusione dei dati sono descritti in modo analitico in un apposito documento la cui ultima revisione (allegato A) è stata approvata dal Nucleo nella riunione del 15/12/2010.

La somministrazione del questionario è stata generalmente effettuata dal personale delle segreterie didattiche delle singole Facoltà o Corsi di laurea, o dagli studenti titolari di borsa di collaborazione ex art. 13 della L.390/91 da queste incaricati. Tuttavia, laddove le strutture non disponevano di risorse di personale amministrativo sufficienti, i questionari sono stati somministrati in aula dai singoli docenti che, a loro volta hanno incaricato due o più studenti presenti in aula di distribuire e successivamente raccogliere e imbustare i questionari una volta compilati.

In base alla procedura su citata il questionario viene somministrato in corrispondenza della metà della durata di ogni corso, al fine di rilevare gli insegnamenti nel periodo di maggiore significatività.

Sono state previste due sessioni di lettura ottica all’anno, per il primo e per il secondo semestre e, a scadenze prefissate dalla stessa procedura, i questionari sono stati consegnati ad una società esterna che ha provveduto a effettuare la lettura ottica dei questionari compilati, restituendo all’Ufficio di Supporto al Nucleo una base di dati contenente i risultati della lettura e, per ciascuna Facoltà, un insieme di report (uno per ciascun insegnamento/modulo valutato) contenenti la sintesi delle informazioni tratte dalla base di dati. L’Ufficio Statistico, responsabile dell’elaborazione e della diffusione dei dati relativi all’Ateneo, ha effettuato un controllo sui dati elaborati dalla società di lettura ottica per verificarne la correttezza e ha provveduto a svolgere eventuali ulteriori elaborazioni richieste dal Nucleo di valutazione, dalle singole Facoltà e/o Corsi di laurea.

I report riepilogativi predisposti - inviati sia ai Presidi di Facoltà che ai singoli docenti interessati alla rilevazione - presentano i risultati in maniera ragionata e leggibile: la valutazione relativa a ciascun insegnamento è sintetizzata in un’unica scheda, composta da diverse sezioni, relative alla diversa tipologia di giudizio rilevata; per ciascun quesito viene fornita la distribuzione percentuale delle risposte, unitamente al numero di risposte utili impiegate (dal momento che gli studenti spesso tralasciano di rispondere a tutte le domande previste dal questionario).

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:

<http://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2011>.

- *Strumento/i di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.), da allegare alla Relazione*

Il questionario utilizzato a Roma Tre per l'indagine sull'opinione degli studenti frequentanti (allegato B), si presenta articolato in tre parti:

- *Informazioni generali sull'insegnamento/modulo:* raccoglie le informazioni tese a identificare lo specifico insegnamento valutato e la Facoltà cui questo afferisce
- *Informazioni specifiche sull'insegnamento/modulo:* a sua volta articolata in 4 sezioni (Aule e attrezzature, Lezioni, Esercitazioni, Giudizio sull'insegnamento/modulo), ciascuna composta da un diverso numero di domande a scelta multipla, tese a indagare atteggiamenti, opinioni, giudizi di valore dello studente
- *Informazioni generali sullo studente:* si riferisce a informazioni anagrafiche (sesso, anno di nascita), alla carriera accademica (anno d'immatricolazione, numero di crediti conseguiti e media dei voti riportati, oltre naturalmente alla Facoltà e al Corso di Laurea di appartenenza) e ad alcune variabili di sfondo elementari (diploma di scuola superiore, posizione lavorativa).

Inoltre vi è una sezione *Suggerimenti* che consiste in un elenco di possibili suggerimenti che gli studenti possono segnalare come possibili elementi di miglioramento dell'insegnamento valutato. Oltre a questi gli studenti sono invitati ad aggiungere le loro eventuali osservazioni libere in un apposito spazio del questionario.

La scelta multipla delle domande della seconda parte del questionario *Informazioni specifiche sull'insegnamento/modulo* è organizzata secondo una scala di misura della soddisfazione a quattro modalità bilanciate, con due alternative negative: "decisamente no", "più no che sì" e due positive: "più sì che no", "decisamente sì". Si è scelto di utilizzare questo tipo di scala perché la si è ritenuta più immediatamente comprensibile da parte dei rispondenti e quindi in grado di assicurare un tasso di risposta elevato. Inoltre si ritiene che la scala a quattro modalità bilanciate obblighi a prendere una posizione più netta nella parte intermedia.

Lo stesso questionario è stato somministrato 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. Inoltre la compilazione è avvenuta direttamente su supporto informatico, caricato sui terminali nei laboratori informatici del Centro. L'uso della tecnologia on-line oltre a rendere velocemente disponibili i risultati, fa di questa rilevazione un'utile e preziosa sperimentazione. I risultati vengono pubblicati sul sito web del Centro <http://www.cla.uniroma3.it/Servizi-Archivio.aspx#Questionario>.

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

### **4.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni**

- *Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti*

Nell'a.a. 2011-12, per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti sono stati raccolti presso l'Università degli Studi Roma Tre 47.977 questionari secondo la distribuzione fra le otto Facoltà dell'Ateneo presentata nella tabella A1 dell'Allegato C.

La rilevazione dell'opinione degli studenti è stata effettuata in 1.461 insegnamenti su un totale di 2.101 insegnamenti attivati, con un grado di copertura complessivo del 70% circa. La tabella A1a presenta il grado di copertura delle singole Facoltà, confrontato con i dati dei due precedenti anni accademici. Per l'a.a. 2011-12, la rilevazione presso le Facoltà di Economia, e Ingegneria arriva quasi a raggiungere la totalità della copertura degli insegnamenti attivati. Migliorano ulteriormente anche la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali e quella di Scienze Politiche che, insieme a Giurisprudenza superano tutte l'80% della copertura. Buona anche la copertura presso Architettura che raggiunge quasi il 70% e si riscontra un netto miglioramento della copertura presso Lettere e Filosofia che dal 35,14% passa a 61,80% raddoppiando quasi la

copertura dell'anno precedente. Appare peggiore invece la copertura di Scienze della Formazione che dal 44,87% passa al 32,93%. Tuttavia, non si può fare a meno di rilevare una discreta variazione del numero di insegnamenti attivati fra un anno accademico e l'altro. Lo si nota soprattutto per la Facoltà di Lettere e Filosofia che passa da 885 insegnamenti attivati negli anni accademici precedenti a 568 attivati nell'a.a. corrente. Una sensibile variazione la si nota anche presso Scienze della Formazione che da circa 350 insegnamenti attivati in precedenza passa a 416. C'è da chiedersi se queste variazioni siano dovute a un'effettiva diminuzione (o aumento) di insegnamenti nell'offerta didattica o piuttosto a un miglioramento dell'inserimento del dato nella banca-dati dell'Ateneo. A tal proposito, affinché il dato del rapporto fra insegnamenti attivati e insegnamenti rilevati sia il più possibile preciso e veritiero, il Nucleo raccomanda che l'inserimento dei dati nella banca-dati dell'offerta formativa sia effettuato con cura e con criteri uniformi per tutti i corsi di studio.

Per quanto riguarda l'indagine AlmaLaurea, ciascun laureando dopo aver risposto al questionario, è tenuto a consegnare l'attestazione di avvenuta compilazione, rilasciata dalla procedura on-line, presso la segreteria amministrativa degli studenti dell'Ateneo, insieme alla documentazione richiesta per l'iscrizione all'esame di laurea. Ciò garantisce un alto tasso di risposta pari al 98% dei laureandi delle lauree triennali e al 97% dei laureati magistrali.

#### *- Rapporto questionari compilati/questionari attesi*

Per avere un riferimento di massima sul numero di questionari attesi per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, è stato scelto di considerare il numero degli studenti in corso, ipotizzando che questo numero possa maggiormente identificarsi con il numero di studenti effettivamente frequentanti. La tabella e il grafico A2 presentano i dati relativi ai questionari raccolti e agli studenti in corso. In tutte le Facoltà tale rapporto è maggiore di 1 questionario per studente in corso, e i valori più alti si registrano per le facoltà di Ingegneria e di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali con circa 4 questionari per studente. Per l'intero Ateneo il valore del rapporto è 2,13, ossia 2 questionari per studente.

Per quanto riguarda l'indagine sui laureati, l'alto tasso di risposta ottenuto soddisfa pienamente le attese.

#### *- Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti / dei laureandi*

La tabella A.10 dell'allegato presenta, per ogni Facoltà, alcuni indicatori sintetici del giudizio di soddisfazione espresso dagli studenti frequentanti per ciascun quesito. Oltre alle percentuali di studenti soddisfatti (indicate con il simbolo S) e insoddisfatti (indicate con il simbolo N), è riportato un giudizio sintetico di soddisfazione espresso nella scala da zero a dieci, ottenuto sulla base del sistema di pesi proposto e correntemente utilizzato a livello nazionale (Decisamente sì=10; Più sì che no=7; Più no che sì=5; Decisamente no=2).

Su aspetti didattici importanti come la chiarezza espositiva, la capacità di stimolare interesse, la capacità di fornire chiarimenti a lezione, gli studenti di Roma Tre hanno espresso un giudizio che oscilla tra 7,5 e 8,9. I grafici A10, A11 e A12 dell'Allegato Statistico presentano, per ognuno dei tre *item*, le diverse percentuali di giudizi negativi e positivi.

Anche per aspetti di correttezza del comportamento dei docenti, come la puntualità a lezione e la reperibilità durante l'orario di ricevimento, il giudizio è positivo oscillando tra 8,2 e 8,8.

Uno degli aspetti più critici è certamente rappresentato dalla domanda che riguarda il rapporto tra carico di lavoro e crediti, ma i dati che emergono dalla rilevazione (Tabella A9) sembrano essere positivi per tutte le Facoltà dell'Ateneo e circa il 78% degli studenti dell'Ateneo giudica il carico didattico appropriato al numero di crediti attribuiti all'insegnamento valutato.

Complessivamente i risultati della rilevazione appaiono rassicuranti in merito alla capacità dell'Ateneo di fornire un servizio di elevato livello qualitativo. Tuttavia la larga prevalenza di opinioni positive è spiegabile oltre che con una rilevante e autentica soddisfazione dei rispondenti, con il fatto che le opinioni sono state espresse da una particolare tipologia di studenti, quelli che

frequentano gli insegnamenti fino alla conclusione delle lezioni, e sui quali hanno verosimilmente operato fattori di autoselezione.

La sezione dei “Suggerimenti” del questionario somministrato ai frequentanti consiste in un elenco di 8 possibili indicazioni che gli studenti possono fornire al fine di migliorare l’insegnamento da essi valutato. I suggerimenti in questione sono:

1. Fornire più conoscenze di base
2. Migliorare il coordinamento con altri corsi e/o moduli
3. Fornire in anticipo il materiale didattico
4. Inserire prove intermedie di preparazione all’esame
5. Aumentare l’attività di supporto didattico
6. Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri corsi
7. Migliorare la qualità del materiale didattico
8. Rendere disponibile in rete materiale didattico informativo

Nell’allegato, per ciascuna Facoltà e, laddove presenti, per ciascun Collegio didattico, è riportata una tabella che espone le percentuali di suggerimenti segnalati dagli studenti e un grafico che illustra l’ordine in base al quale detti suggerimenti si sono classificati, dal più al meno segnalato.

I suggerimenti più segnalati presso quasi tutte le facoltà sono il n. 4 “Inserire prove intermedie di preparazione all’esame” e il n. 8 “Rendere disponibile materiale on-line”. Il meno segnalato è il n. 6 “Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri corsi”. Nell’allegato, per ciascuna Facoltà, è inserito il dettaglio della distribuzione dei suggerimenti pervenuti, nonché i grafici relativi alla percentuale dei suggerimenti esposti in ordine decrescente dal più al meno segnalato.

Occorre osservare che le esigenze manifestate dagli studenti attraverso questi suggerimenti, appaiono talvolta in contraddizione con l’offerta di servizi effettivamente erogati che, per alcune delle richieste avanzate, appaiono invece piuttosto soddisfacenti. C’è quindi da chiedersi se certe richieste degli studenti non siano talvolta da ricondursi a una scarsa informazione da parte degli studenti stessi e/o comunicazione delle strutture didattiche verso di essi, piuttosto che a un’effettiva carenza nei servizi. E’ inoltre lecito pensare che agli studenti non sia del tutto chiaro il senso dell’indicazione da fornire nel questionario. Da questo punto di vista, in futuro potrebbe essere utile specificare che allo studente è richiesto di suggerire elementi di cui riscontra l’effettiva mancanza e non elementi di cui in assoluto si riconosce l’utilità.

Per quanto riguarda i laureandi il giudizio riguardante il grado di soddisfazione sull’esperienza universitaria risulta positivo per oltre l’85% dei casi (sia per le lauree triennali che per le magistrali), e in linea con il corrispondente dato di confronto nazionale AlmaLaurea. Tale livello di soddisfazione riguarda sia i rapporti con i docenti che quello con gli studenti. Per quanto riguarda la valutazione delle strutture (aule, postazioni informatiche, biblioteche) la percentuale dei giudizi positivi dei laureandi triennali e magistrali di Roma Tre è sempre superiore al dato di confronto nazionale AlmaLaurea. Il carico didattico è considerato sostenibile dalla gran parte degli intervistati, che per oltre l’80% si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio o ad altro corso di studio di Roma Tre, percentuale lievemente superiore a quella nazionale AlmaLaurea sia per le triennali che per le magistrali.

*- Analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni*

Non emergono dalle rilevazioni aspetti critici di grande urgenza.

#### **4.4 Utilizzazione dei risultati**

*- Diffusione dei risultati all’interno dell’Ateneo*

I risultati dei questionari per la rilevazione dell’opinione degli studenti frequentanti vengono così distribuiti:

- a ciascun docente vengono inviati i report contenenti gli esiti dei questionari compilati per ciascuno degli insegnamenti di cui è responsabile e i fogli con le osservazioni libere;
- a ciascun Presidente di Collegio didattico e/o Corso di laurea vengono inviati i report relativi a tutti gli insegnamenti del suo CD o CdS;
- a ciascun Preside vengono inviati i report relativi a tutti gli insegnamenti della sua Facoltà;
- al Magnifico Rettore, al Prorettore, al Direttore Amministrativo, ai rappresentanti degli studenti e ai referenti per la distribuzione dei questionari viene inviata una copia della presente relazione contenente le elaborazioni sintetiche dei risultati.

A partire dall'anno accademico 2008-2009 inoltre, l'Ufficio Statistico di Ateneo, su richiesta del Nucleo di valutazione, predispose cinque tabelle di sintesi dei risultati dei questionari, che riportano per il totale degli insegnamenti valutati nel corso di studio/collegio didattico (e nella facoltà) le percentuali di risposta ed alcune statistiche di sintesi per ciascun quesito del questionario, così che, per i diversi aspetti valutati, risulti possibile paragonare i diversi corsi di studio/collegi didattici sia all'interno della facoltà che nell'Ateneo nel suo complesso. Tali tabelle vengono inviate ai Presidenti dei corsi di studio/collegi didattici (e ai Presidi di facoltà), con l'invito a discuterli in una delle riunioni del Consiglio di corso di studio/di collegio didattico (e di facoltà), prevedendo uno specifico punto all'ordine del giorno della riunione.

La *Relazione sulla valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti* viene pubblicata anche sul sito web del Nucleo di valutazione e segnalata a tutta la comunità dell'Ateneo (docenti, personale tecnico amministrativo e bibliotecario, studenti) attraverso la newsletter del Nucleo di valutazione.

Al fine di garantire la riservatezza dei docenti è stato scelto di non pubblicizzare i risultati facendo riferimento ai singoli insegnamenti e ai loro titolari. Come si è detto sopra, infatti, i report contenenti i risultati relativi a un determinato insegnamento sono stati inviati, in busta sigillata, esclusivamente al docente titolare di quell'insegnamento, al Preside della Facoltà cui il docente afferisce, e al Presidente del Collegio didattico o Corso di laurea in cui l'insegnamento è inserito.

I risultati dell'indagine AlmaLaurea sui laureandi sono regolarmente disponibili sul sito web del Consorzio:

<http://www2.almaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2011&config=profilo>

*- Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi*

Il compito di organizzare il processo di analisi delle informazioni contenute nei report dei risultati delle rilevazioni sull'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi, è affidato alle strutture didattiche che, in piena autonomia, decidono sulle modalità di utilizzo dei risultati. Da questo punto di vista è da rilevare una situazione piuttosto diversificata in quanto, mentre in molte delle strutture didattiche dell'Ateneo i risultati non sono stati finora oggetto di discussione collegiale, in altre essi vengono presentati in forma aggregata in riunioni dei membri della struttura didattica di competenza (Consigli, commissioni incaricate dal CdS), dove vengono discusse le problematiche di carattere generale emergenti.

Le azioni di intervento promosse hanno riguardato modifiche riguardanti l'utilizzo della aule e variazioni nell'organizzazione degli orari delle lezioni, lo sdoppiamento di corsi particolarmente affollati, l'incentivazione delle attività di accoglienza delle matricole e di tutoraggio, l'intensificazione nell'utilizzo delle bacheche elettroniche e di altri strumenti multimediali, 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 del tirocinio esterno).

Nel caso di presenza di criticità su specifici insegnamenti, il Coordinatore della struttura didattica di competenza del CdS è intervenuto per cercare di risolvere il particolare problema con i diretti interessati.

- *Eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti.*

Attualmente l'Ateneo sta lavorando alla formulazione di un regolamento che disciplini la procedura per la ripartizione delle risorse e per la selezione dei professori e ricercatori destinatari dell'intervento secondo criteri di merito accademico e scientifico, ai sensi dell'art. 29, comma 19, legge n. 240/2010.

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

Il Nucleo di valutazione di Roma Tre ritiene che le rilevazioni delle opinioni degli studenti costituiscano un elemento di valutazione importante, poiché possono fare emergere disagi e problemi che le strutture didattiche dovrebbero tener presente. 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 valutare la capacità dei vari Corsi di laurea di definire gli obiettivi, programmare e sviluppare le azioni necessarie per raggiungerli e controllare il grado di rispondenza dei risultati. L'autonomia didattica riconosciuta alle università si avvarrà ora di un sistema di accreditamento definito dall'ANVUR. L'Ateneo, quindi, è chiamato a certificare la qualità della didattica offerta ai propri studenti e l'analisi delle valutazioni effettuate dagli studenti rappresenta uno degli elementi richiesti dal processo di certificazione. Per questi motivi il Nucleo 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 Facoltà tengano costantemente conto.

E' importante, inoltre, che gli stessi studenti percepiscano che le loro opinioni possano essere in grado di favorire cambiamenti virtuosi nell'organizzazione della didattica. Il coinvolgimento degli studenti rappresenta ancora un anello debole nel processo di valutazione della didattica, mentre la rilevazione dovrebbe offrire agli studenti l'opportunità di sentirsi protagonisti della vita universitaria. Attualmente gli studenti di Roma Tre, nella maggior parte dei casi, restano all'oscuro dei risultati emergenti dalle proprie valutazioni, mentre i loro rappresentanti presso gli organi collegiali di Ateneo arrivano a conoscenza solo dei risultati sintetici complessivi. E' opinione diffusa tra gli studenti che l'utilità di tali rilevazioni sia pressoché nulla e non si può dar loro torto visto quanto è accaduto finora. E' necessario quindi fornire anche agli studenti la possibilità di verificare l'efficacia delle azioni intraprese sulla base delle loro valutazioni. Pertanto il Nucleo invita i responsabili dei Corsi di laurea ad adottare modalità di comunicazione agli studenti dei risultati dell'indagine e delle strategie conseguentemente adottate, affinché aumenti la consapevolezza del ruolo fondamentale che la loro opinione svolge nella programmazione e nella gestione delle attività didattiche.

Certamente, per quanto riguarda l'indagine sull'opinione degli studenti frequentanti, le strutture didattiche si sono impegnate a favorire la copertura delle rilevazioni che negli ultimi anni è decisamente migliorata tanto da arrivare a coprire in alcune facoltà la quasi totalità degli insegnamenti attivati. Tuttavia a fronte di questo sembra che, almeno fino ad ora, la reale attenzione verso l'uso dei risultati dell'indagine sia stata piuttosto scarsa. Al riguardo i responsabili dei corsi di laurea hanno lamentato in questi anni una eccessiva lentezza nella elaborazione e distribuzione dei risultati che certamente non favorisce il loro utilizzo. A tal proposito il Nucleo considera ormai necessario effettuare la rilevazione dell'opinione degli studenti in modalità on-line, soprattutto in vista della maggiore articolazione di questionari prevista dal sistema di accreditamento AVA. I principali vantaggi conseguibili con la procedura di rilevazione on-line sono:

- risparmio di risorse (umane e finanziarie) nella raccolta dei dati;
- immediatezza della diffusione dei risultati, poiché i giudizi sono disponibili in tempo reale;
- assenza di interruzione delle attività didattiche;

- maggiore flessibilità di compilazione del questionario (es. si può fare da casa e non è necessario compilare per ogni insegnamento la parte sulle informazioni anagrafiche dello studente);
- possibilità di estendere la rilevazione agli studenti non frequentanti.

E' inoltre da osservare che nelle università che hanno adottato la rilevazione on-line non si riscontrano particolari cadute dei tassi di partecipazione degli studenti rispetto alla modalità di rilevazione in presenza. Si sono registrati invece forti aumenti in tutti quei corsi di laurea che avevano storicamente bassi tassi di partecipazione, soprattutto quando la compilazione on-line è stata collegata all'iscrizione alla prova d'esame.

L'implementazione del questionario potrà essere connessa al sistema informativo delle segreterie studenti.

Affinché un sistema di rilevazione on-line dell'opinione degli studenti sia realmente utile ed efficace, è necessario che questo si accompagni a un progetto di analisi, archiviazione e diffusione dei risultati che possa essere effettuata sempre on-line e che consenta ai vari utenti dell'Ateneo (Direttori di Dipartimento, Responsabili dei Corsi di Studio, Presidio di Qualità, Nucleo di Valutazione, singoli docenti, studenti, etc.) di accedere in tempi brevi alle informazioni di loro interesse. Il vero valore aggiunto della rilevazione on-line infatti dovrebbe essere quello di offrire l'opportunità di ottenere in maniera tempestiva i risultati.

I rappresentanti degli studenti, in alcuni incontri con il Nucleo, hanno più volte espresso la preoccupazione che tale rilevazione si riduca a un semplice atto burocratico, svuotandosi del suo effettivo significato di strumento di miglioramento continuo della qualità delle attività didattiche, soprattutto perché manca quasi sempre un riscontro relativo ai risultati. La pubblicizzazione dei dati è certamente una decisione delicata per la quale occorre trovare un equilibrio tra la richiesta di trasparenza avanzata dagli studenti e le giuste esigenze di *privacy* dei docenti. Ad esempio, sarebbe impensabile rendere pubbliche le osservazioni libere che gli studenti possono esprimere all'interno dei questionari, perché tali giudizi spesso possono rappresentare un'opinione strettamente personale. Le stesse riserve non dovrebbero però riguardare i dati quantitativi del singolo insegnamento che emergono dall'elaborazione statistica dell'insieme di questionari che lo riguardano.

Circa la reportistica con cui sono diffusi i dati della rilevazione dei frequentanti, finora è stato adottato un modello che prediligeva una presentazione dei risultati distribuiti in base alle strutture didattiche di appartenenza dei docenti dell'Ateneo (Facoltà e/o Collegi Didattici), favorendo quindi il punto di vista delle strutture stesse sui vari docenti a loro effettivamente afferenti. Questa presentazione dei risultati però non ha realmente favorito le esigenze dei responsabili dei corsi di studio che hanno dovuto effettuare ciascuno il riesame del proprio corso di studi sulla base di dati aggregati spesso secondo una modalità che non forniva un'immagine del giudizio degli studenti sul singolo corso di laurea, bensì sul Collegio Didattico di appartenenza. Pertanto per il futuro si suggerisce di effettuare le elaborazioni dei risultati aggregando i dati sulla base di ciascun corso di studi dell'Ateneo.

#### **Allegato:**

- 4a\_Procedura di distribuzione e raccolta dei questionari e di diffusione dei dati
- 4b\_ Questionario di rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti
- 4c\_ Risultati della rilevazione a.a. 2011/12