

## **Estratto dalla** ***Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione 2020*** **(ex D. Lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)**

### **Sommario**

<b>5. Modalità e risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei laureandi .....</b>	<b>2</b>
<b>5.1 Obiettivi delle rilevazioni.....</b>	<b>2</b>
<b>5.2 Modalità di rilevazione .....</b>	<b>3</b>
<b>5.2.1 Organizzazione delle rilevazioni.....</b>	<b>3</b>
<b>5.2.2 Strumento di rilevazione (questionario on line) .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3 Risultati delle rilevazioni .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.1 Grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3.2 Rapporto questionari compilati/questionari attesi.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3.3 Livelli di soddisfazione degli studenti / dei laureandi.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3.3.1 Le opinioni degli studenti sugli insegnamenti.....</b>	<b>9</b>
<b>5.3.3.2 Le opinioni dei laureati sui CdS.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3.4 Rilevazione dell'opinione dei docenti.....</b>	<b>16</b>
<b>5.3.5 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni.....</b>	<b>16</b>
<b>5.4 Utilizzazione dei risultati .....</b>	<b>17</b>
<b>5.4.1 Diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo.....</b>	<b>17</b>
<b>5.4.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti/dei laureandi .....</b>	<b>19</b>
<b>5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati .....</b>	<b>19</b>
<b>5.5.1 Punti di forza .....</b>	<b>20</b>
<b>5.5.2 Punti di debolezza .....</b>	<b>20</b>
<b>5.5.3 Suggerimenti .....</b>	<b>23</b>
<b>5.6 Ulteriori osservazioni.....</b>	<b>25</b>
<b>5.7 Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQA .....</b>	<b>26</b>
<b>5.8 Presa in carico dei risultati della rilevazione da parte delle strutture di AQ .....</b>	<b>27</b>

## **5. Modalità e risultati delle rilevazioni delle opinioni 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 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 in pratica la totalità degli insegnamenti attivati 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 2019 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 a 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 ed 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 nel processo di perfezionamento continuo dell'organizzazione delle attività dei corsi di studio 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 che completa il quadro di informazioni fornito dall'indagine relativa agli studenti, oltre a concorrere alla delineazione di un profilo dei laureati italiani, consentendo di effettuare 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, ciascuno studente può riempire il questionario che viene somministrato *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 apposita applicazione (App).

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.

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/>

sono presenti, oltre al fac-simile dei questionari, le istruzioni per compilare il questionario, sia in versione file 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 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 e che coincide con quello della 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*. Ciascun docente, per ogni insegnamento o modulo di insegnamento a lui affidato, può compilare un 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/profilo2018>

### **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) e 3 (per studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni, o che hanno frequentato in anni accademici precedenti) 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. Il questionario utilizzato è lo stesso 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*

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 (sesso, 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).

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 atteggiamenti, 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", "più no che sì" e due positive: "più sì che no", "decisamente sì".

A quelle già previste dall'ANVUR sono state aggiunte alcune ulteriori domande (n. 10b, 11, 12, 14, 15) del questionario rivolto agli studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni, e n. 7 del questionario rivolto agli studenti con frequenza inferiore al 50% delle lezioni). 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. La modalità aperta della risposta non consente di inserire nelle sintesi gestite dal sistema informatico le informazioni raccolte, che dovrebbero quindi essere analizzate direttamente dal titolare dell'insegnamento e dalle strutture nelle sedi competenti. Si rileva che, allo stato attuale, non risulta che gli esiti della domanda vengano resi noti.

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>.

Il questionario adottato per la rilevazione dell'opinione dei docenti è, come si è già detto, quello previsto dalla procedura AVA 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 adottato per la rilevazione AlmaLaurea dell'opinione dei laureandi è il medesimo adottato presso tutti gli atenei che partecipano all'indagine.

Il testo del questionario di rilevazione dell'opinione degli studenti dei corsi di studio, adottato per l'a.a. 2018/19, 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 di rilevazione dell'opinione dei docenti è invece consultabile presso la seguente pagina dell'Area riservata ai docenti 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/>

## **5.3 Risultati delle rilevazioni**

Di seguito riportiamo i commenti ai principali risultati emersi dalle analisi delle sintesi sulla rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti, pervenute al NdV, e di quelle relative all'indagine AlmaLaurea sul Profilo dei laureati e riguardanti le opinioni espresse sui CdS di riferimento. Prima di concludere facciamo 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. 2018/19 sono stati compilati in totale 122.379 questionari: 75.954 (62%) relativi agli studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni, 46.425 (38%) relativi agli studenti che hanno

frequentato meno del 50% delle lezioni e/o hanno frequentato in anni accademici precedenti. In media sono stati compilati poco meno di 4 questionari per studente (cfr. Tabella 1 nell'Allegato). Tali valori sono in sostanza analoghi a quelli registrati nell'a.a. 2017/18.

Per tutti i Dipartimenti, tranne quello di Scienze della formazione, la quota degli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato più della metà delle lezioni è più elevata rispetto a quella degli altri. In particolare il valore della percentuale di questionari riempiti da studenti frequentanti varia dal 42% del Dipartimento di Scienze della formazione all'86% del Dipartimento di Architettura. Variabile tra dipartimenti il numero medio di questionari riempiti per studente, anche in conseguenza del diverso numero di CFU attribuito agli insegnamenti.

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 2018 (*XXI Indagine (2019) - Profilo dei Laureati 2018*). Il tasso di risposta risulta pari a circa 93,4% per il complesso dei CdS triennali e magistrali. 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 del 6%) si spiegano col fatto che in fase di analisi 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.

### **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. 2018/19 e dell'indagine AlmaLaurea sui giudizi riguardanti l'esperienza universitaria espressi dai laureandi dei CdS dell'Ateneo nel 2018 (*XXI Indagine (2019) - Profilo*

*dei laureati 2018*). 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.

Nelle analisi, i cui principali risultati vengono presentati di seguito, facciamo riferimento alla classificazione dei CdS per tipologia di corso di studio (laurea triennale, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico) e per gruppo disciplinare, in analogia a quanto avviene per le indagini di AlmaLaurea. Nei Rapporti AlmaLaurea sul Profilo dei laureati il ricorso a tale classificazione è motivato dall'osservazione che le opinioni sull'esperienza universitaria variano, spesso in modo sostanziale, al variare di entrambe le dimensioni.

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. Ai fini del confronto degli esiti riferiti a CdS diversi, il riferimento ai gruppi disciplinari appare preferibile rispetto alla classificazione dei CdS per Dipartimento. Infatti in molti dei Dipartimenti di Ateneo sono attivi CdS di gruppi disciplinari differenti e che potrebbero non essere omogenei nel modo con cui vengono espresse le opinioni sugli insegnamenti da parte degli studenti e quelle sui corsi di studio da parte dei laureandi.

Per quanto riguarda i questionari raccolti nell'a.a. 2018/19 sul livello di soddisfazione degli studenti, nell'Allegato alla presente relazione vengono riportate le sintesi per gruppo disciplinare e per CdS 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 nella prima tabella. 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. Per queste ragioni faremo riferimento, oltre alle sintesi per CdS, anche ai dati aggregati per singolo insegnamento 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 ai CdS consentono di valutare il livello *medio* di soddisfazione degli studenti, l'analisi dei dati meno aggregati consente di valutare anche la variabilità tra gli insegnamenti dei giudizi espressi dagli studenti di un CdS e di evidenziare situazioni potenzialmente critiche attraverso scostamenti significativi rispetto al livello medio o 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 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**

Gli esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti frequentanti 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).

I dati aggregati per gruppi disciplinari mostrano delle differenze, seppur spesso non sostanziali. 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 LT sono inferiori a quelle riferite agli studenti di LM. 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 LT rispetto a quelli di LM. Un caso a parte sembra rappresentato dalla laurea magistrale a ciclo unico in *Scienze della formazione primaria*, che ha quasi sistematicamente percentuali di giudizi positivi inferiori a quelle sia delle LM che delle LT dello stesso gruppo disciplinare, e dal gruppo di architettura in cui i giudizi espressi dagli studenti della LT sono di solito meno critici di quelli espressi dagli studenti delle LM. 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) non si osservano differenze sensibili tra le tipologie di CdS.

Guardando ai CdS, oltre alle eccezioni appena evidenziate, 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 e contenute nella Tabella 3 (sempre in Allegato). Tra le LT di ciascun gruppo è presente una maggiore omogeneità tra i giudizi espressi rispetto al caso delle LM e a ciclo unico. Le discrepanze maggiori si osservano tra i CdS (sia triennali che magistrali) del gruppo geo-biologico e tra le LM di ingegneria.

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. Il numero degli insegnamenti "valutati" su cui si basa ciascuna delle distribuzioni (cioè quelli per i quali si disponga di almeno cinque questionari riempiti) varia tra CdS e dipende dal numero sia degli iscritti che degli insegnamenti attivi. In alcuni casi gli insegnamenti su cui si dispone di un giudizio sono molto pochi e per certe LM sono del tutto assenti. Anche la quantità di informazioni utilizzate è diversa, poiché varia la numerosità delle risposte raccolte 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 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 alcuni casi, 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 (anche sensibilmente) al 40%. Questo accade per tutti i CdS del gruppo architettura, per alcuni dei gruppi ingegneria (le LT in *Ingegneria elettronica* e in *Ingegneria informatica*, le LM in *Bioingegneria* e in *Ingegneria elettronica per l'industria e l'innovazione*), politico-sociale (le LM in *International studies* e in *Scienze delle pubbliche amministrazioni*) e scientifico (la LM in *Matematica*).

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

Nelle Tabelle 7 e 8 in Allegato, per ciascun CdS e aggregate per Dipartimento, sono riportate le percentuali di suggerimenti segnalati rispettivamente dagli studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni e da quelli con frequenza inferiore al 50%. Il suggerimento in assoluto più segnalato nell'Ateneo dalla prima tipologia di studenti è il n. 1 "Alleggerire il carico didattico complessivo" (16,3%), seguito dal n. 8 "Inserire prove d'esame intermedie" (15,2%) e dal n. 3 "Fornire più conoscenze di base" (13,5%). Per quanto riguarda gli studenti che

hanno frequentato meno del 50% delle lezioni, i suggerimenti più segnalati sono il n. 1 “Alleggerire il carico didattico complessivo” (20%) e il n. 8 “Inserire prove d’esame intermedie” (15,5%). Per entrambe le tipologie di studenti il suggerimento meno segnalato è il n. 9 “Attivare insegnamenti serali” (1,3% per i frequentanti e 4,0% per i non frequentanti). Le sintesi appaiono stabili nel tempo e praticamente analoghe a quelle ottenute nel precedente a.a.

Per quanto riguarda tali sintesi e quelle analoghe relative ai singoli insegnamenti (tutte elaborate dall’Ufficio Statistico di Ateneo) notiamo però che la risposta alla domanda sui suggerimenti è opzionale, che chi sceglie di rispondere può selezionare più di un suggerimento, che non viene reso noto il numero di studenti che ha selezionato almeno un suggerimento e che le percentuali riferite a ciascuno dei suggerimenti sono calcolate sul totale dei suggerimenti indicati. Pertanto tali percentuali (che rappresentano i conteggi normalizzati a 100) rivelano solo se un suggerimento è stato più indicato rispetto ad un altro. Non permettono, però, di capire se si tratta di problemi sentiti da una percentuale significativa o meno di studenti. Per queste ragioni le percentuali fornite non danno informazioni direttamente utilizzabili ed anzi si prestano a conclusioni non corrette, poiché spesso nelle analisi dei dati effettuate dagli organi preposti vengono interpretate come calcolate rispetto al totale dei questionari riempiti. Come già segnalato dal NdV nelle precedenti relazioni e al Presidio della Qualità, sarebbe importante conoscere questa informazione, attualmente non disponibile, cioè la percentuale di studenti che ha selezionato ciascuno dei suggerimenti.

### **5.3.3.2 Le opinioni dei laureati sui CdS**

I laureati nei CdS dell’Ateneo esprimono un giudizio positivo sul grado di soddisfazione rispetto al corso di laurea frequentato nell’89,3% dei casi, in linea con il corrispondente dato nazionale (88,9%). Discorso analogo vale per la quota di valutazioni positive su: rapporto con i docenti (86% Roma Tre, 86,4% nazionale), organizzazione degli esami (82% Roma Tre, 82,1% nazionale) e adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso di studi (83,7% Roma Tre, 82,4% nazionale). Per quanto riguarda le valutazioni sulle infrastrutture disponibili (aule, biblioteche, postazioni informatiche e spazi per lo studio individuale), bisogna ricordare che non tutti i laureati le hanno utilizzate. Quindi prima di analizzarne il gradimento è opportuno considerare il loro grado di fruizione. Come a livello nazionale, la quasi totalità dei laureati dell’Ateneo ha utilizzato le aule (98,8% Roma Tre, 98,9% nazionale). Una maggiore frequenza di utilizzo, rispetto alla situazione generale, si osserva invece per quanto riguarda le biblioteche (93,1% Roma Tre, 86,5% nazionale), le postazioni informatiche (81% Roma Tre, 72,7% nazionale) e gli spazi di studio individuale (80,1% Roma Tre, 78,3% nazionale). 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 (14,4% Roma Tre, 17,4% nazionale; non sono presenti: 4,5% Roma Tre, 9,5% 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: 8,8% Roma Tre, 13% nazionale; non sono presenti: 10,8% Roma Tre, 8,2% 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 85,4%, 94,5% e 58,4%, rispettivamente, ed è sempre superiore al dato di confronto nazionale (73,6% per le aule, 91,7% per le biblioteche e 51,6% per le postazioni informatiche). Mentre tra gli utilizzatori degli spazi di studio individuale solo il 46,9% li reputa adeguati (il 54,6% è il dato nazionale). Per quanto riguarda l'ipotesi di re-iscrizione all'università, l'80,9% dei laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso o ad altro corso di studio dell'Ateneo, solo il 2,8% dei laureati non si iscriverebbe più all'università, mentre il 16,1% cambierebbe Ateneo. Gli esiti sono sostanzialmente analoghi a quelli nazionali (pari rispettivamente a 79,3%, 2,4% e 18,1%).

Come accade a livello nazionale (*XXI Indagine (2019) - Profilo dei laureati 2018*), 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 (88,3%). Da questo punto di vista le lauree a ciclo unico occupano una posizione intermedia (89,7%). Differenze più accentuate si osservano per i rapporti con i docenti (90,7% per le LM, 85,2% per le LT e 77,6% per le magistrali a ciclo unico), per l'organizzazione degli esami (89% per le LM, 78,6% per le LT e 79,7% per le magistrali a ciclo unico) e per l'adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti rispetto alla durata del corso (87,8% per le LM, 84,3% per le LT e 70,9% 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 (98,9% per le LT, 98,3% per le LM e 99,4% per le magistrali a ciclo unico). Una qualche differenza si osserva nella frequenza di utilizzo dei servizi delle biblioteche (92,7% per le LT, 92,8% per le LM e 96,4% per le magistrali a ciclo unico), delle postazioni informatiche (82% per le LT, 78,9% per le LM e 82,9% per le magistrali a ciclo unico) e degli spazi di studio individuale (77,4% per le LT, 80,9% per le LM e 91,5% per le magistrali a ciclo unico). Analoghe differenze si osservano nella quota di chi dichiara l'assenza delle postazioni informatiche (4,6% per le LT, 5,2% per le LM e 2,2% per le magistrali a ciclo unico) o degli spazi di studio individuale (13,6% per le LT, 8,4% per le LM e 4,5% per le magistrali a ciclo unico) e di chi, pur avendole a disposizione, non utilizza le postazioni informatiche (13,4% per le LT, 15,9% per le LM e 14,8% per le magistrali a ciclo unico) o gli spazi di studio individuale (8,6% per le LT, 10,5% per le LM e 4% 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 (83,3% per le LT, 87,6% per le LM e 90,2% per le magistrali a ciclo unico) e sui servizi delle biblioteche (95,3% per le LT, 94,5% per le LM e 91,5% per le magistrali a ciclo unico). Su valori più bassi, ma con analoga variabilità, si posiziona il giudizio sulle postazioni informatiche (57,3% per le LT, 61,6% per le LM e 55,8% per le magistrali a ciclo unico) e sugli spazi per lo studio individuale (48,8% per le LT, 45,7% per le LM e 42,8% per le magistrali a ciclo unico). Nel valutare l'ipotesi di re-iscrizione all'università, sono i laureati triennali ad esprimere giudizi più critici, mentre i più soddisfatti risultano, generalmente, i laureati magistrali biennali: sceglierebbe lo stesso corso che ha effettivamente concluso il 69,2% dei laureati di LT, il 76,4% dei laureati di LM e il 73% dei laureati magistrali a ciclo unico; cambierebbe corso e/o Ateneo il 28% dei laureati di LT, il 19,9% dei laureati di LM

e il 25,4% dei laureati magistrali a ciclo unico; non si iscriverebbe più all'università il 2,5% dei laureati di LT, il 3,5% dei laureati di LM e l'1,6% 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 in Allegato. 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. 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).

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 valutazioni più critiche sull'organizzazione degli esami da parte dei laureati nelle lauree triennali in *Ingegneria civile*, *Ingegneria informatica* e *Ingegneria meccanica*. Per le LT in *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 LT 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 nei CdS in *Scienze biologiche*, in *Servizi sociali e sociologia* e nella laurea magistrale a ciclo unico in *Scienza della formazione primaria*. Per quanto riguarda quest'ultimo CdS, anche il giudizio sull'adeguatezza del carico didattico appare meno positivo rispetto al valore di riferimento. Nel valutare l'ipotesi di re-iscrizione all'università, esprimono giudizi più critici rispetto a quelli riferiti al gruppo disciplinare i laureati nelle lauree triennali in *Ingegneria Meccanica* e in *Scienze dei servizi giuridici*.

Ricordiamo che le discordanze appena richiamate sono basate sulle opinioni espresse sul loro percorso di studi da coloro che si sono laureati nel 2018 e che, per tale ragione, potrebbero anche essere legate a problematiche nel frattempo già risolte. Per questo 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'a.a. 2018/19 la partecipazione dei docenti all'indagine sulle loro opinioni riguardanti alcuni aspetti della didattica degli insegnamenti di cui sono titolari è stata sostanzialmente più sostenuta che nell'anno precedente. Infatti in totale sono stati riempiti circa 1200 questionari da parte di circa 550 titolari di insegnamento (non tutti docenti di ruolo nei Dipartimenti dell'Ateneo). Nell'a.a. 2017/18 i questionari compilati erano stati 366 e i titolari di insegnamento coinvolti 157. In termini di copertura, nell'indagine sono state raccolte informazioni su circa poco meno del 50% degli insegnamenti attivi. La quota di docenti che ha preso parte all'indagine è molto variabile tra Dipartimenti.

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

In tutti i Dipartimenti e per tutte le domande si osserva una netta prevalenza di giudizi nettamente positivi. Questo può trovare spiegazione nel fatto che, vista la base volontaria della partecipazione all'indagine, potrebbero aver risposto prevalentemente titolari di insegnamento soddisfatti del lavoro svolto. Unica eccezione riguarda la domanda "Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?", nelle cui risposte compaiono anche giudizi decisamente negativi. La frequenza con cui tali giudizi sono stati espressi è variabile tra Dipartimenti e molto elevata in alcuni casi.

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 numerosi 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.

Un'anomalia che si riscontra anche quest'anno (ma in soli sette casi) riguarda l'indicazione da parte del docente titolare dell'insegnamento di una numerosità media degli studenti frequentanti pari a zero.

#### **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 <http://www.uniroma3.it/didattica/offerta-didattica/>

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/profilo2018>

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, comunque, 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 hanno riguardato: l'utilizzo delle aule, variazioni nell'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. 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**

Nell'ultimo anno 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 nella precedente Relazione. Prima fra tutte quella riferita ai tempi di diffusione degli esiti: ai fini della Relazione presente, al NdV sono stati resi disponibile non solo le sintesi dei dati aggregati per CdS e Dipartimento, ma anche le distribuzioni delle risposte per i singoli insegnamenti valutati per ogni CdS, tutte relative all'a.a. 2018/19. A questo proposito ci preme sottolineare 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. 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, faremo riferimento ad alcuni aspetti che potrebbero essere oggetto di ulteriore perfezionamento, individuati grazie anche sia all'apporto rilevante della componente studentesca del NdV che alle indicazioni fornite dalle 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 sia da parte degli organi centrali che di quelli didattici periferici. Infatti le opinioni degli studenti vengono assunte quali elementi di pianificazione degli obiettivi dell'Ateneo nel Piano Integrato delle Performance (per quanto riguarda la soddisfazione su aule/ attrezzature/ laboratori) e come strumenti conoscitivi in merito all'uso appropriato delle risorse 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 per 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 una 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 appieno 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 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 quanto riguarda 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 in occasione della redazione dell'ultima relazione annuale. Mentre, anche a parere della rappresentanza studentesca, il contenuto informativo dei dati raccolti potrebbe non essere idoneo per il suo impiego poiché spesso i rispondenti riempiono 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 (pressoché unanimi) 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 delle CPDS si propone 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. La CPDS del Dipartimento di Giurisprudenza suggerisce che i questionari non compilati nella settimana prefissata vadano automaticamente ascritti alla categoria degli studenti non frequentanti. Sempre nelle relazioni delle CPDS si propone anche di individuare altre occasioni per sensibilizzare gli studenti all'importanza 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 vogliono 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), al motivo della non frequenza (nel questionario per i non frequentanti), 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). 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 renderli noti neanche ai docenti dovesse permanere, si suggerisce di eliminare le corrispondenti domande dal questionario per ridurre i tempi necessari per rispondere.

Pochi ulteriori aspetti di cui varrebbe la pena tenere conto riguardano le fasi di raccolta, sintesi e diffusione delle informazioni:

- per quanto riguarda i "suggerimenti" che gli studenti che compilano il questionario possono decidere di indicare, selezionando una o più delle alternative disponibili: per ciascuno di essi viene resa nota la percentuale di volte in cui è stato indicato sul totale delle risposte fornite, invece della percentuale di studenti che lo hanno selezionato;
- per ogni insegnamento il cui esame venga sostenuto da studenti di più di un CdS, le informazioni vengono sintetizzate (sia per i frequentanti che per i non frequentanti) separatamente per gli studenti di ciascuno specifico CdS. Di conseguenza, anche nei casi in cui il totale dei questionari riempiti sia superiore a cinque, le sintesi delle informazioni raccolte vengono fornite solo in parte o non vengono fornite affatto (questo accade se per uno o più dei CdS non si raggiunge il numero minimo di cinque questionari);
- 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 nella quale siano contenute 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 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 ritiene che sarebbe opportuno:

- per migliorare la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, incentivare ulteriormente la pratica di dedicare un idoneo spazio di tempo, eventualmente alla fine di una lezione, alla compilazione del questionario in aula, con tutte le garanzie che evitino il timore di un non anonimato (assenza del docente in aula durante la compilazione). In particolare, in attuazione di quanto previsto nella procedura per la somministrazione dei questionari messa a punto dal PQA, promuovere azioni di sensibilizzazione dei Direttori di Dipartimento, dei Presidenti delle Scuole e dei Coordinatori dei CdS sull'opportunità di vigilare affinché le Segreterie didattiche o gli Organi didattici informino via mail tutti i docenti (titolari e a contratto) dell'avvio della procedura di somministrazione dei questionari 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;
- 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 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 (come suggerito dalla CPDS di Giurisprudenza) attribuire direttamente alla categoria dei non frequentanti i questionari non compilati nella settimana eventualmente prefissata oppure valutare la possibilità di 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 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;
- invitare gli Organi didattici e i Consigli di Dipartimento a migliorare la documentazione su: la discussione collegiale dei risultati dell'indagine e 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;

- al fine di migliorare la comunicazione degli esiti e la loro interpretazione da parte degli utilizzatori, predisporre un documento da allegare alle sintesi dell'indagine, contenente le definizioni delle variabili rilevate e la descrizione dei metodi di elaborazione utilizzati, per evitare interpretazioni fuorvianti. Ad esempio il fatto che non sia chiaro che l'indicazione riguardante i suggerimenti sia opzionale e che attualmente le percentuali siano calcolate non sul totale dei rispondenti ma sul totale dei suggerimenti forniti, porta la maggior parte delle CPDS ad interpretare in modo errato i risultati disponibili;
- predisporre anche una sintesi complessiva delle informazioni raccolte sugli insegnamenti il cui esame venga sostenuto da studenti di più di un CdS (da rendere nota eventualmente al solo titolare dell'insegnamento). Questo renderebbe più direttamente utilizzabili le informazioni raccolte per il docente, che potrebbe essere interessato all'opinione della classe a prescindere dal CdS di appartenenza di sottogruppi di studenti, e potrebbe rispondere alle richieste dei docenti che vorrebbero avere la possibilità di conoscere l'esito della rilevazione anche quando la classe non è numerosa. Infatti l'attuale procedura prevede che le informazioni vengano sintetizzate (sia per i frequentanti che per i non frequentanti) separatamente per gli studenti di ciascun specifico CdS. Le sintesi vengono quindi rese disponibili solo con riferimento ai CdS per cui risultano almeno cinque questionari riempiti, anche se tutti i dati raccolti vengono comunque utilizzati per ricavare le sintesi a livello di CdS e di Dipartimento. Nei casi in cui la numerosità di ciascuno dei sottogruppi sia inferiore a cinque non viene fornita alcuna informazione al docente titolare dell'insegnamento;
- per ciascun "suggerimento" diffondere la percentuale di studenti che lo hanno selezionato (invece della percentuale di volte in cui è stato indicato sul totale delle risposte fornite, come accade attualmente);
- rendere nota 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 ai titolari degli insegnamenti per predisporre azioni finalizzate ad incentivare la frequenza alle lezioni;
- per le domande relative alle attività didattiche integrative presenti nel questionario per i frequentanti introdurre nei file di sintesi anche la frequenza delle risposte "Non sono previste attività didattiche integrative", in modo che il docente possa eventualmente utilizzare l'informazione a fini di controllo (molti insegnamenti non prevedono attività integrative, ma per essi risulta comunque la distribuzione delle risposte a questa domanda tra le quattro possibili, presumibilmente basata sulle risposte di un sottogruppo ristretto di studenti);
- predisporre la raccolta delle informazioni relative alle risposte alla domanda "Quali aspetti dell'insegnamento la soddisfano? Inserire al massimo 5 parole chiave" (presente sia nel questionario

per studenti frequentanti che in quello per studenti non frequentanti) in modo che possano essere diffuse anche solo direttamente al titolare dell'insegnamento. Questo è l'auspicio anche degli studenti, che ritengono che la presenza della domanda possa essere particolarmente utile per le loro segnalazioni. L'auspicio riguarda anche la risposta alla domanda sul numero di studenti solitamente presenti a lezione, rivolta ai frequentanti. Anche in questo caso la diffusione di sintesi sulla distribuzione dei dati raccolti potrebbe essere utile a fini di controllo. Per rendere possibile le elaborazioni sarebbe ovviamente opportuno vincolare a numerico il campo in cui inserire la risposta;

- qualora non sia possibile diffondere le informazioni che vengono chieste ma che non fanno parte delle attuali sintesi (di fatto l'oggetto delle tre osservazioni precedenti), 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;
- 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;
- continuare a monitorare l'adozione di procedure e modalità omogenee per l'inserimento delle informazioni nel sistema da parte delle segreterie didattiche;
- nel questionario di rilevazione dell'opinione dei docenti, suggerire esplicitamente di fornire un numero come risposta alla domanda "Indicare il numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento" o vincolare la risposta a campo numerico.

## **5.6 Ulteriori osservazioni**

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 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 ora 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 valutazioni effettuate 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**

Negli ultimi due anni 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 Accreditamento 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 di un numero sostanzialmente più consistente di questionari riempiti rispetto agli anni precedenti.

## **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 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. Nelle 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).

Con riferimento all'ultimo anno, 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.