

Estratto dalla ***Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione 2019*** (ex D. Lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)

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

I.5.1 Obiettivi delle rilevazioni

Le finalità generali della rilevazione dell'opinione degli studenti consistono nel fornire spunti di riflessione ai singoli docenti sui margini di miglioramento nella trasmissione dei contenuti disciplinari e nell'ottenere informazioni sull'efficacia della didattica, che contribuiscano ad aiutare gli organi che coordinano i Corsi di Studio a formulare valutazioni sulla capacità didattica dei docenti, sugli obiettivi della formazione, sulla definizione dei programmi, sull'aggiornamento e il livello dei contenuti disciplinari. Spetta, infatti, agli organi preposti al coordinamento e alla gestione dei processi formativi pianificare gli opportuni interventi per migliorare la qualità dell'offerta didattica. Responsabile per l'impostazione e lo svolgimento dell'indagine è il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA), mentre al Nucleo di Valutazione competono la verifica del processo e la valutazione dei risultati.

La rilevazione, effettuata in modalità *on line* già a partire dall'a.a. 2014/15, consente di raggiungere anche gli studenti che frequentano meno del 50% delle lezioni e di coprire la totalità degli insegnamenti attivati presso i corsi di studio.

Sempre a partire dall'a.a. 2014/15 è stata attivata anche la rilevazione dell'opinione dei docenti, prevista dalla procedura di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del sistema universitario (AVA). Diventa, in questo modo, possibile valutare la 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, oltre a concorrere alla delineazione di un profilo dei laureati italiani, completa il quadro di informazioni fornito dall'indagine relativa agli studenti.

I.5.2 Modalità di rilevazione

I.5.2.1 Organizzazione delle rilevazioni

Come già ricordato, la rilevazione dell'opinione degli studenti dei corsi di studio viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari *on line*.

Il questionario adottato è quello di cui alle Schede 1 e 3 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. È stato utilizzato il medesimo questionario per tutti i Corsi di Studio dell'Ateneo.

Il modulo e l'insegnamento costituiscono le unità elementari dell'indagine, anche se l'insegnamento può essere costituito da un accorpamento di più moduli. La rilevazione ha interessato tutti i moduli, o gli insegnamenti, con un numero complessivo di CFU pari o superiore a 4.

Per i moduli, o gli insegnamenti, con numero di CFU inferiore la rilevazione è stata aggregata ad unità di insegnamento con numero di CFU superiore a 4.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria e gli studenti lo hanno compilato al momento di effettuare per la prima volta l'iscrizione *on line* all'esame. 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 qualche distorsione nei risultati, anche se di difficile percezione. Se, in conformità con le nuove Linee guida AVA, gli studenti (almeno i frequentanti) dovranno compilare il questionario a due terzi dello svolgimento dell'insegnamento, il problema sopra evidenziato sarà automaticamente risolto (almeno per i frequentanti). Il Presidio della Qualità studierà le modalità attraverso cui applicare le indicazioni ANVUR alla rilevazione, il che risolverà automaticamente il problema della disparità degli appelli presente nelle precedenti elaborazioni dei risultati della rilevazione. La prevista introduzione di una App per cellulari potrebbe d'ora in poi facilitare ulteriormente il processo di rilevazione delle OPIS.

I dati immessi dagli studenti attraverso la compilazione di ciascun questionario vengono elaborati dall'*Ufficio Statistico di Ateneo* che produce una serie di report, riferiti ai CdS ed ai Dipartimenti, che vengono resi disponibili a tutti i soggetti interessati attraverso un apposito portale per l'autovalutazione dei corsi di studio, predisposto dall'Area Servizi Informativi dell'Ateneo: <http://asi.uniroma3.it/moduli/ava>

Sempre l'*Ufficio Statistico* produce un'ulteriore serie di *report* che riportano i risultati della valutazione relativa a ciascun insegnamento, e che, quando disponibili, vengono trasmessi ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti delle Scuole e ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, mentre ciascun docente può accedere al *report* dei risultati dei propri insegnamenti attraverso un apposito spazio riservato

nel portale *web* dell'Ateneo, che però allo stato attuale non sono ancora stati resi disponibili per l'a.a. 2017/2018.

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, compila 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/>

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/profilo2017>

Inoltre una sintesi di questi risultati viene resa disponibile anche attraverso il suddetto portale di Ateneo per l'autovalutazione dei corsi di studio, predisposto dall'Area Servizi Informativi dell'Ateneo: <http://asi.uniroma3.it/moduli/ava>

1.5.2.2 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 non frequentanti, o che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni, o che hanno frequentato in anni accademici precedenti) allegate al documento ANVUR *Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014*.

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".

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 può essere inserita nei report gestiti dal sistema informatico e dovrebbe quindi essere analizzata dalle strutture nelle sedi competenti.

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. In questo caso la compilazione avviene direttamente su supporto informatico, caricato sui terminali nei laboratori informatici del Centro. 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 corso di studio;
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.

Di seguito è riportato il testo del questionario di rilevazione dell'opinione degli studenti dei corsi di studio adottato per l'a.a. 2017/18.

Questionario di rilevazione dell'opinione degli studenti

Il questionario è somministrato nel più totale rispetto dell'anonimato e in alcun modo le risposte fornite potranno essere utilizzate ai fini della valutazione. Si ricorda che non sussiste un obbligo di frequenza per tutti gli insegnamenti e pertanto si invita a rispondere con esattezza alla prima domanda relativa alla frequenza dell'insegnamento. E' obbligatorio compilare il questionario per potersi prenotare all'esame, anche se si raccomanda la compilazione durante la frequenza delle lezioni e non a ridosso dell'esame.

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

Domande rivolte agli studenti con frequenza superiore al 50% delle lezioni

Indicare il numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento

Testo Libero

INSEGNAMENTO

1) Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

2) Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

3) Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

4) Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

DOCENZA

5) Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

6) Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

7) Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

8) Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia? (selezionare la risposta "Non sono previste attività didattiche integrative" se non previste)

- ☐ Non sono previste attività didattiche integrative
- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

9) L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

10) Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

10b) Il docente titolare dell'insegnamento ha tenuto regolarmente le sue lezioni?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

AULE E ATTREZZATURE

11) Le aule dove si svolgono le lezioni di questo insegnamento sono adeguate?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

12) I locali e le eventuali attrezzature per le esercitazioni sono disponibili in modo adeguato?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

INTERESSE

13) Indipendentemente da come l'insegnamento è stato svolto, è interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

14) Complessivamente è soddisfatto di questo insegnamento?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

15) Quali aspetti dell'insegnamento la soddisfano? Inserire al massimo 5 parole chiave.

Risposta aperta.

16) Suggerimenti

- ☐ Alleggerire il carico didattico complessivo
- ☐ Aumentare l'attività di supporto didattico
- ☐ Fornire più conoscenze di base
- ☐ Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti
- ☐ Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
- ☐ Migliorare la qualità del materiale didattico
- ☐ Fornire in anticipo il materiale didattico
- ☐ Inserire prove d'esame intermedie
- ☐ Attivare insegnamenti serali
- ☐ Rendere disponibile in rete materiale didattico informativo
- ☐ Nessun Suggerimento

Domande rivolte agli studenti non frequentanti o con frequenza inferiore al 50% delle lezioni

Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:

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

INSEGNAMENTO

1) Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

2) Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

3) Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

4) Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

DOCENZA

5) Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

INTERESSE

6) Indipendentemente da come l'insegnamento è stato svolto, è interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

7) Complessivamente è soddisfatto di questo insegnamento?

- Decisamente no
- Più no che sì
- Più sì che no
- Decisamente sì

8) Suggerimenti

- Alleggerire il carico didattico complessivo
- Aumentare l'attività di supporto didattico
- Fornire più conoscenze di base
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti
- Migliorare la qualità del materiale didattico
- Fornire in anticipo il materiale didattico
- Inserire prove d'esame intermedie
- Attivare insegnamenti serali
- Rendere disponibili in rete materiale didattico
- Nessun Suggerimento

Di seguito è riportato il testo del questionario di rilevazione dell'opinione dei docenti adottato per l'a.a. 2017/18.

Questionario di rilevazione dell'opinione dei docenti

Indicare il numero medio di studenti che hanno frequentato l'insegnamento

Testo Libero

CORSO DI STUDI, AULE E ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO

1) Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

2) L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

3) L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato consegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale degli studenti adeguate?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

4) Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

5) I locali e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative (biblioteche, laboratori, ecc.) sono adeguati?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

6) Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

DOCENZA

7) Le conoscenze preliminari possedute dagli studenti frequentanti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati a lezione e previsti nel programma d'esame?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

8) Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

9) L'illustrazione delle modalità di esame è stata recepita in modo chiaro?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

10) Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?

- ☐ Decisamente no
- ☐ Più no che sì
- ☐ Più sì che no
- ☐ Decisamente sì

I.5.3 Risultati delle rilevazioni

Di seguito si commentano i principali risultati emersi dalle sintesi delle elaborazioni sulla rilevazione dell'opinione degli studenti pervenute al Nucleo.

I.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* e obbligatoria al momento della prenotazione dell'esame) rende in sostanza virtualmente 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, tutti gli insegnamenti impartiti in un determinato semestre vengono 'indagati', tranne quelli che nel corso di tutti gli appelli della sessione non fanno registrare prenotazioni per l'esame. Si tratta di una fattispecie sicuramente poco rilevante, che interessa presumibilmente insegnamenti 'a scelta' con scarsissimo numero di studenti.

In termini numerici, nell'a.a. 2017/18 sono stati compilati 129.359 questionari: 78.198 (60%) relativi agli studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni, 51.161 (40%) relativi agli studenti che hanno frequentato meno del 50% delle lezioni e/o hanno frequentato in anni accademici precedenti. Tali valori sono molto simili a quelli registrati nell'a.a. 2016/17.

In media sono stati compilati poco più di 4 questionari per studente. La percentuale di questionari riempiti da studenti che hanno frequentato più del 50% delle lezioni varia dal 38% del Dipartimento di Scienze della formazione al quasi 88% 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'indagine sull'opinione dei laureandi, al momento di scrivere la presente relazione, il Consorzio AlmaLaurea non ha ancora reso disponibili i dati relativi all'indagine sul *Profilo dei Laureati 2018*; pertanto i dati presi in considerazione sono quelli relativi all'indagine effettuata nel 2017 (*XX Indagine - Profilo dei Laureati 2017*) il cui tasso di risposta è stato elevatissimo, pari a circa il 94,6% dei laureandi sia delle lauree triennali che magistrali. Il successo numerico della rilevazione trova spiegazione, anche in questo caso, 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 meno del 6%) si spiegano col fatto che il sistema di compilazione del questionario, pur obbligando all'accesso, acquisisce il dato anche se il questionario non viene riempito o viene riempito solo in parte.

I.5.3.2 Rapporto questionari compilati/questionari attesi

La modalità di somministrazione dei questionari (*on line* e obbligatoria al momento della prenotazione

dell'esame) rende potenzialmente pressoché pari all'unità tale rapporto.

1.5.3.3 Livelli di soddisfazione degli studenti / dei laureandi

Per quanto riguarda i questionari raccolti nell'a.a. 2017/2018 sul livello di soddisfazione degli studenti, al Nucleo è stata resa disponibile esclusivamente una sintesi delle informazioni a livello molto aggregato e cioè solo nel complesso per ogni Dipartimento e per ogni CdS. Per questi ultimi mancano le informazioni riguardanti il numero di questionari riempiti. Nell'apposito allegato statistico alla presente relazione tali sintesi vengono riportate in due coppie distinte di tabelle. Nella prima coppia (Tab. 2 e 3), 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). Mentre la seconda coppia di tabelle (Tab. 2 bis e 3 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 alcune delle sintesi contenute nella seconda tabella, poiché quelle contenute nella prima sono basate sull'assunzione arbitraria che i quattro possibili giudizi esprimibili siano equidistanti.

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. 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. Mentre il controllo della frequenza delle risposte fortemente negative può fornire informazioni utili alla valutazione: un suo valore elevato, diciamo superiore ad una certa soglia prefissata, mette in evidenza la presenza di criticità.

D'altra parte una valutazione degli esiti complessivi non può essere basata sui soli dati aggregati, riferiti al complesso dell'Ateneo o a ciascuno dei Dipartimenti. Infatti le criticità eventualmente presenti con riferimento a singoli insegnamenti tendono a scomparire in seguito all'aggregazione, a meno che non siano molto evidenti e cioè che la situazione 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.

Inoltre ricordiamo che solo l'analisi dei dati elementari consente di valutare la qualità delle informazioni raccolte.

In sintesi, le informazioni fornite al Nucleo non consentono di effettuare un'analisi degli esiti della rilevazione, poiché il fatto che siano disponibili in forma solo aggregata non rende possibile l'individuazione di eventuali criticità. Consentono comunque di dire che nel complesso i risultati appaiono simili a quelli ottenuti con la rilevazione dell'anno accademico precedente. Unica eccezione tra le dimensioni di soddisfazione indagate è quella relativa alla domanda 12) sull'adeguatezza di aule/attrezzature/laboratori per le esercitazioni che presenta, rispetto all'anno accademico precedente, un miglioramento consistente. Tuttavia ipotizziamo che il miglioramento osservato sia solo apparente. Le sintesi delle risposte alla domanda presentano infatti per l'a.a. 2016/2017 una fluttuazione anomala verso i giudizi negativi non solo considerando i dati complessivi su tutto l'Ateneo, ma guardando anche a quelli riferiti ai Dipartimenti. In particolare, se consideriamo le risposte alla domanda in questione negli anni accademici 2015/2016, 2016/2017 e 2017/2018 con riferimento all'Ateneo, la modalità di risposta *Decisamente sì / Più sì che no* presenta rispettivamente i valori 77,2, 57,3 e 87,7. È presumibile che il comportamento osservato sia dovuto ad un trattamento non uniforme per i tre anni considerati dei dati elementari raccolti con i questionari al fine di ottenere le sintesi, in particolare con riguardo agli insegnamenti per cui non sono previste attività didattiche integrative.

Visto il livello di aggregazione dei dati, si è deciso di concentrare l'analisi degli esiti sull'ultimo degli aspetti considerati nella rilevazione e cioè sull'*Interesse*, riguardo al quale si rileva l'interesse dello studente nei confronti degli argomenti trattati nell'insegnamento, indipendentemente da come l'insegnamento sia stato svolto (domanda 13 del questionario per i frequentanti e domanda 6 in quello per i non frequentanti) e la soddisfazione complessiva nei confronti dell'insegnamento (domanda 14 del questionario per i frequentanti e domanda 7 in quello per i non frequentanti).

Nelle Tabelle 2 bis e 3bis dell'allegato statistico, con riferimento alla codifica binaria (Giudizi negativi/Giudizi positivi), per ogni CdS ed ogni Dipartimento viene riportato il valore della differenza tra la percentuale di giudizi positivi sull'interesse per i contenuti dell'insegnamento e quella sulla soddisfazione complessiva sull'insegnamento. Tale valore può essere interpretato come una misura del gradimento del servizio complessivamente ricevuto da parte degli studenti iscritti ad uno specifico CdS o di tutto un Dipartimento. In particolare valori positivi della differenza mettono in evidenza le situazioni in cui lo studente medio ha giudicato il servizio ricevuto come migliore delle aspettative ed ovviamente le situazioni

opposte nel caso di valori negativi.

Il Nucleo è consapevole del fatto che le valutazioni raccolte attraverso le due domande considerate siano spesso fortemente condizionate dalle tipologie di insegnamento proprie dei vari CdS e dei vari Dipartimenti e, di conseguenza, dalla percezione degli studenti, legata alla eventuale intrinseca difficoltà degli argomenti trattati. Per questa ragione non si pone come fine quello di utilizzare tale indicatore come misura dell'efficacia della didattica ai fini del confronto tra Dipartimenti diversi. Tuttavia ritiene che possa essere utile per ciascun Dipartimento monitorare tale indicatore nel tempo, dopo aver indagato le motivazioni del valore osservato.

Se si considerano i risultati sui dati dei frequentanti, l'indicatore riguardante il totale dell'Ateneo assume valore praticamente nullo (anche tenendo conto del fatto che, per effetto degli arrotondamenti, la somma delle percentuali non sempre è pari a 100) e lo stesso accade per alcuni CdS e/o nel complesso per alcuni Dipartimenti. È interessante notare che il valore dell'indicatore in alcuni casi è sempre negativo (Architettura), per altri sempre positivo (Giurisprudenza), per certi Dipartimenti presenta valore positivo nel caso delle Lauree Triennali e negativo per le Lauree Magistrali (Economia, Economia Aziendale), per altri Dipartimenti si verifica l'opposto (Scienze Politiche), in altri casi la caratterizzazione è meno definita.

La sezione dei *Suggerimenti* del questionario consiste in un elenco di 10 possibili indicazioni che gli studenti possono fornire al fine di migliorare l'insegnamento da essi valutato. 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. 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

Nelle Tabelle 4 e 5 del su citato allegato statistico, per ciascun 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" (16,5%), seguito dal n. 8 "Inserire prove d'esame intermedie" (15,2%) e dal n. 3 "Fornire più conoscenze di base" (13,6%). 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" (20,7%) e il n. 8 "Inserire prove d'esame intermedie" (15,4%). 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).

Tuttavia, dal momento che la domanda sui suggerimenti è opzionale, che chi sceglie di rispondere può selezionare più di un suggerimento, che le percentuali riferite a ciascuno dei suggerimenti sono calcolate sui totali dei suggerimenti indicati e che non vengono resi noti né il numero delle volte con cui ciascun suggerimento è stato selezionato né il numero di studenti che ha selezionato almeno un suggerimento, le percentuali fornite non danno informazioni direttamente utilizzabili ed anzi si prestano ad interpretazioni non corrette.

Per quanto riguarda i laureandi (ricordando che l'analisi è stata svolta sulla rilevazione 2017), il giudizio relativo al grado di soddisfazione rispetto al corso di laurea frequentato risulta positivo per l'88,2% dei casi ed è in linea con il corrispondente dato di confronto nazionale AlmaLaurea (88,1%). Per quanto riguarda la valutazione delle strutture, per aule e biblioteche la percentuale dei giudizi positivi dei laureandi di Roma Tre si attesta rispettivamente all'80,2 e all'87,5% ed è sempre superiore al dato di confronto nazionale AlmaLaurea (71,1% per le aule e 79,3% per le biblioteche). Relativamente alle postazioni informatiche, il 73,2% dei laureandi conferma che le postazioni sono presenti, ma il 36,8% di questi ritiene che numero di postazioni disponibili non sia sempre adeguato. Va inoltre rilevato che il giudizio complessivo su questo aspetto appare peggiorato rispetto alla rilevazione 2016 in cui circa l'82% degli studenti attestava la presenza delle postazioni. Diminuisce leggermente, rispetto al 2016, anche la percentuale di studenti che valutano positivamente l'adeguatezza delle attrezzature per laboratori o altre attività, che si attesta sul 54,2%, mentre migliora il giudizio sugli spazi dedicati allo studio, laddove il 41,0% dei rispondenti sostiene che questi siano presenti e adeguati (rispetto al 32,6% nel 2016), mentre il 36,6% sostiene che siano inadeguati (rispetto al 45,8% nel 2016). Permane una percentuale di studenti, attestata intorno al 21%, che sostiene che gli spazi non ci siano oppure non siano utilizzati. Il carico didattico è considerato sostenibile dall'82,9% degli intervistati che per l'80,5% si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio o ad altro corso di studio di Roma Tre, percentuale superiore a quella nazionale AlmaLaurea (78,2%).

Se si guarda ai dati relativi ai Dipartimenti, presenta un valore sempre analogo o superiore all'80% la percentuale di studenti sostanzialmente soddisfatti: complessivamente del CdS frequentato, tranne nel caso del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture Straniere (78,7%); del rapporto con i docenti, con l'eccezione del Dipartimento di Giurisprudenza (74,3%); delle aule, con l'eccezione dei Dipartimenti di Lingue, Letterature e Culture Straniere (64,7%) e Scienze della Formazione (54,8%); delle Biblioteche; degli

spazi a disposizione per lo studio individuale, ad eccezione dei Dipartimenti di Filosofia, Comunicazione e Spettacolo (67,5%), di Lingue, Letterature e Culture Straniere (44,6%), di Matematica e Fisica (64,5%) e di Scienze della Formazione (74,3%). Mentre la percentuale di laureandi che valuta come in numero non adeguato le postazioni informatiche presenti è superiore al 40% per i Dipartimenti di Architettura (44,3%), Filosofia, Comunicazione e Spettacolo (43,5%), Ingegneria (48,4%), Lingue, Letterature e Culture Straniere (42,5%) e Studi Umanistici (44,2%).

Per quanto riguarda i CdS, individuiamo come critiche tutte le situazioni in cui risulti inferiore al 60% la percentuale di laureandi che ha dichiarato che si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS dell'Ateneo (pari a 72% per l'Ateneo nel complesso). Questo accade nel caso dei CdL di primo livello in Scienze dei Servizi Giuridici (27,8%), Lingue e Mediazione Linguistico-Culturale (48,4%), Scienze Politiche per il Governo e l'Amministrazione (54,8%), Ingegneria Meccanica (56,2%), Economia (56,8%), Lingue e Culture Straniere (57,9%) e del CdL Magistrale in Cinema, Televisione e Produzione Multimediale (53,8%). Anche se in alcuni di tali casi gli stessi laureandi si dichiarano sostanzialmente soddisfatti del CdS, fornendo una percentuale di risposte positive (*Decisamente sì* e *Più sì che no*) alla domanda riguardante la soddisfazione nei confronti del CdS frequentato superiore al valore riferito all'Ateneo (pari a 88,2%). Questo accade per il CdL di primo livello in Scienze Politiche per il Governo e l'Amministrazione (90,3%) e in Economia (90,1%). Mentre presentano un valore della percentuale di studenti sostanzialmente soddisfatti del CdS più basso del valore di Ateneo, a conferma della bassa soddisfazione espressa con la risposta alla domanda precedente, i CdL di primo livello in Scienze dei Servizi Giuridici (72,2%), in Lingue e Mediazione Linguistico-Culturale (70,7%), in Ingegneria Meccanica (77,7%), in Lingue e Culture Straniere (83,6%) e il CdL Magistrale in Cinema, Televisione e Produzione Multimediale (84,6%).

Fanno registrare il consenso più elevato, corrispondente ad una percentuale di laureandi che si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS superiore al 95% e una percentuale di laureandi sostanzialmente soddisfatti maggiore di quella di Ateneo, il CdL Magistrale in Ingegneria Informatica (95,2% e 93,5%) e quella in Biologia per la Ricerca Molecolare, Cellulare e Fisiopatologica (95,5% e 95,5%).

1.5.3.4 Analisi degli aspetti critici evidenziati dalle rilevazioni

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

1.5.4 Utilizzazione dei risultati

1.5.4.1 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 disaggregati per singolo insegnamento devono essere comunicati ai seguenti organi senza acquisire l'esplicito consenso da parte del docente interessato:

- 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 corsi di studio di competenza dell'Organo);
- Presidenti delle Scuole, ove costituite (tutti gli insegnamenti previsti nell'offerta didattica dei corsi di studio 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 corsi di studio di competenza);
- Nucleo di Valutazione.

Con la stessa delibera il Senato Accademico ha stabilito che i dati aggregati per Corsi di Studio 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 Corso di Studio e per Dipartimento;
- i dati disaggregati per insegnamento, mascherando il nome dell'insegnamento e omettendo quello del docente, in modo che sia possibile, per ciascun Corso di Studio vedere i dettagli della rilevazione delle opinioni sui singoli insegnamenti senza però esplicitare il nome dell'insegnamento stesso (sostituito da un codice anonimo).

L'*Ufficio Statistico di Ateneo* ha predisposto le tabelle di sintesi dei risultati dei questionari, aggregati per Corsi di Studio e per Dipartimento. Queste riportano le percentuali di risposta per ciascun quesito del questionario, così che, per i diversi aspetti valutati, risulti possibile paragonare i diversi corsi di studio sia all'interno del Dipartimento che nell'Ateneo nel suo complesso. Tali tabelle vengono rese disponibili agli organi su elencati attraverso un portale *web* di Ateneo dedicato all'autovalutazione dei corsi di studio: <http://asi.uniroma3.it/moduli/ava>

L'*Ufficio Statistico* produce inoltre i *report* contenenti i dati disaggregati per singolo insegnamento che vengono trasmessi via *e-mail* a ciascun Direttore di Dipartimento, Presidente di Scuola, Presidente di Commissione Paritetica Docenti-Studenti e, per conoscenza, anche ai Segretari Didattici dei Dipartimenti e

delle Scuole. I singoli docenti accedono ai *report* dei risultati dei propri insegnamenti attraverso apposito spazio riservato nel portale *web* di Ateneo.

Le modalità di elaborazione e di sintesi dei dati raccolti nell'ambito della rilevazione dell'opinione degli studenti relativa all'a.a. 2016/17 e la tempistica per la diffusione dei dati sono state approvate dal Senato Accademico nella su citata seduta del 19 luglio 2016, e ratificate dal CdA in data 21 luglio 2016, su proposta del Presidio della Qualità dell'Ateneo.

A seguito dell'introduzione della procedura AVA l'analisi dei risultati della rilevazione viene periodicamente svolta presso le strutture didattiche in sede di compilazione della scheda SUA-CdS, del rapporto di riesame e della relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti. Ciò non esclude l'opportunità, ovviamente, che i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti vengano esaminati e discussi nelle sedute dei collegi didattici o delle commissioni didattiche e comunque nelle riunioni del Dipartimento in cui il corso è inserito. A tal proposito il Presidio della Qualità ha delineato una procedura che chiarisce come deve essere effettuata la distribuzione e la discussione dei risultati delle opinioni degli studenti nell'ambito dei Dipartimenti, delle Scuole, degli organi didattici e delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti.

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) attraverso la newsletter del Nucleo di valutazione.

I risultati dell'indagine AlmaLaurea sui laureandi sono regolarmente disponibili sul sito *web* del Consorzio: <http://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2017>

1.5.4.2 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 *report* 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 corsi di studio indicano una maggiore consapevolezza sulla opportunità di prendere in considerazione e di discutere collegialmente i risultati più rilevanti emersi 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 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, 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).

1.5.4.3 Eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti

Attualmente l'Ateneo non utilizza i risultati della rilevazione ai fini dell'incentivazione dei docenti.

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

1.5.5.1 Punti di forza

- la modalità di rilevazione *on line* rende possibile non solo raggiungere un numero elevato di studenti, ma anche acquisire l'opinione degli studenti non frequentanti;
- la procedura è stata predisposta in modo tale da garantire l'anonimato dei rispondenti;
- la messa a regime del sistema di rilevazione *on line* è in grado di produrre con maggiore tempestività rispetto agli anni precedenti le elaborazioni dei risultati dei questionari, in modo tale che le strutture didattiche ne possano usufruire in sede di programmazione dei rispettivi corsi.

1.5.5.2 Punti di debolezza

- anche quest'anno si osserva un ritardo nel rilascio dei dati riguardanti in parte la rilevazione dell'opinione degli studenti (non sono disponibili le informazioni sui singoli insegnamenti) e per intero quelli della rilevazione dell'opinione dei docenti. Il fatto che non sia stato possibile ottenere per tempo i dati disaggregati sui singoli insegnamenti è dovuto soprattutto a problemi sorti nell'attribuzione dei questionari a ciascuna attività didattica, specialmente nei casi in cui sono presenti mutazioni e condivisioni; a tal fine il Nucleo raccomanda di rivedere il sistema informatico di rilevazione dei dati adottato, al fine di eliminare tale problematica che impedisce una corretta valutazione dei dati rilevati con i questionari;
- la concentrazione della compilazione della quasi totalità dei questionari al momento della prenotazione dell'esame può comportare qualche problema in termini di accuratezza della compilazione stessa (difficoltà di "ricordo"), inficiando l'affidabilità dei risultati processati. L'applicazione dell'indicazione contenuta nelle Linee guida AVA sul momento più opportuno della compilazione (a due terzi dello svolgimento del corso) eliminerà il problema, almeno per gli studenti frequentanti. A tal proposito il Nucleo auspica che venga incentivata la pratica di dedicare un idoneo spazio di tempo, eventualmente alla fine di una lezione, alla compilazione del questionario in aula con lo scopo di migliorare la rilevazione con riguardo almeno agli studenti frequentanti;
- possibile distorsione dovuta alla diversa numerosità dei questionari compilati per gli insegnamenti del primo semestre (tre momenti di raccolta) e di quelli del secondo (due momenti di raccolta). Anche questo problema sarà automaticamente risolto (almeno per gli studenti frequentanti) dal previsto cambiamento della data di compilazione (non più al momento della prenotazione all'esame, ma a circa due terzi dello svolgimento del corso).

1.5.5.3 Problematiche relative alle modalità di rilevazione

Analizzando i dati riferiti ai singoli insegnamenti per l'a.a. 2016/2017, disponibili da ottobre 2018, si notano alcuni aspetti problematici da far risalire alla fase di rilevazione ed alla successiva elaborazione finalizzata al calcolo dei dati di sintesi. Per la loro individuazione è stato rilevante l'apporto della componente studentesca del NdV. Alcune di tali problematiche vengono anche richiamati nelle relazioni delle CPDS. Di seguito facciamo riferimento a quelle più rilevanti e che possono fornire spunti di miglioramento sia in fase di raccolta che di elaborazione delle informazioni:

1. Per alcuni insegnamenti, principalmente collocati nel primo semestre, il numero dei questionari riempiti nel complesso (considerando sia i frequentanti che i non frequentanti) risulta sistematicamente (e cioè guardando ai dati di a.a. diversi) sensibilmente inferiore al numero degli esami registrati.
2. Alcuni insegnamenti obbligatori per gli studenti iscritti a CdS con un numero di immatricolati considerevole (superiore a 200) non sono nell'elenco degli insegnamenti valutati (facendo concludere che il numero dei questionari raccolti sia inferiore a cinque) o, se ci sono, hanno un numero oggettivamente troppo basso di questionari complessivi riempiti (inferiore a venti). In alcuni casi questa problematica può derivare dal fatto che gli insegnamenti mutuati vengono inseriti più volte nel sistema (tante volte quanto sono i CdS nella cui offerta didattica è compreso lo stesso insegnamento) e può quindi essere risolta modificando il sistema di inserimento nella banca dati dell'offerta formativa da parte delle segreterie studenti.
3. Per gli insegnamenti erogati su più canali diversi con lo stesso programma gli studenti riportano che il sistema lasci allo studente la scelta del canale per il quale riempire il questionario. Non sempre lo studente si preoccupa di cercare nella lista il suo canale di riferimento e si ferma sul primo presente nella schermata, finendo a volte per riempire il questionario riferito ad un canale diverso da quello a cui era stato attribuito. Nella relazione della CPDS per la LM in Lingue e mediazione linguistico-culturale, la componente studentesca segnala che in questi casi il sistema obbliga lo studente a compilare i questionari relativi a tutti i docenti coinvolti, anche se ha frequentato le lezioni di un solo canale. Anche in questo caso il problema può essere superato attraverso l'identificazione di un sistema omogeneo di inserimento degli insegnamenti nella banca dati dell'offerta formativa, con una procedura unica per tutti i Dipartimenti.
4. Gli studenti riportano che a volte il sistema chiede di nuovo di riempire il questionario (il problema è sollevato anche nella relazione della CPDS di Lettere Filosofia Lingue). Ad esempio questo accade nei casi in cui uno studente che abbia già riempito il questionario ed eventualmente si sia già prenotato ad un esame, ma non lo abbia superato, e deve quindi prenotarsi nuovamente nell'appello riservato ai laureandi.
5. Per gli insegnamenti divisi in moduli con un esame comune, in alcuni casi sono presenti risultati solo per uno dei due titolari; a volte ai titolari dei due moduli corrisponde lo stesso numero di questionari riempiti, a volte un numero diverso; anche quando il numero di questionari è lo stesso, le sintesi possono risultare diverse. A volte ai moduli corrisponde un numero di CFU inferiore a quattro. Gli

studenti confermano che nei casi qui considerati il sistema obbliga a riempire in sequenza i questionari relativi a ciascuno dei moduli, ripetendo tutte le domande (anche nel caso in cui un insegnamento da 9 CFU sia diviso in tre moduli da 3 CFU ciascuno).

6. In alcuni casi i questionari riferiti ad un insegnamento sono sintetizzati in due gruppi, come se gli studenti facessero capo a due insegnamenti diversi (ma con lo stesso titolare).
7. 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 vengono fornite solo in parte o affatto le sintesi delle informazioni raccolte per gli insegnamenti il cui esame venga sostenuto da studenti di più di un CdS, anche nei casi in cui il totale degli esami sia superiore a cinque.
8. Tra le note presenti nel sito <http://asi.uniroma3.it/moduli/ava> c'è scritto che la domanda relativa alla soddisfazione complessiva dello studente è stata compilata solo a partire dal II semestre ed in effetti nel caso di insegnamenti impartiti nel I semestre la domanda non compare nella sintesi rese disponibile al titolare dell'insegnamento. Ma, a differenza di quanto ci si attenderebbe, non sono vuoti i campi delle sintesi delle risposte a questa domanda nelle righe del file Excel con i dati sugli insegnamenti di tutti i CdS che viene inviato al Dipartimento. Non è chiaro se l'incongruenza sia dovuta al fatto che le sintesi delle risposte alla domanda non siano state riportate tra quelle per il docente o se derivi da altri fattori.
9. Per quanto riguarda i "suggerimenti" che gli studenti che riempiono il questionario possono decidere di indicare, selezionando una o più delle alternative disponibili, viene fornita solo la distribuzione di frequenze percentuali delle risposte date sul totale delle risposte fornite. Dal momento che la risposta a questa domanda è opzionale e che ciascun rispondente può fornire più di una risposta, l'assenza delle informazioni sul numero degli studenti che ha selezionato ciascuna delle risposte possibili rende non utilizzabili le sintesi.
10. Risulta piuttosto complicato rispondere alla domanda 15 "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. Il risultato è che gli studenti tendono a riempire lo spazio a disposizione con testo libero e i risultati diventano difficili da utilizzare in assenza di un sistema informatico che consenta di farlo accedendo direttamente alla banca dei dati raccolti.
11. Per quanto riguarda la raccolta dei questionari tramite l'*App* di recente attivazione, la cui esistenza è stata resa nota ai rappresentanti degli studenti, ma che non è ancora stata pubblicizzata tra il personale delle segreterie didattiche e tra i docenti, la componente studentesca del Nucleo ne sconsiglia l'utilizzo nella presente versione a causa delle numerose segnalazioni di malfunzionamenti da parte degli studenti che hanno provato ad usarla.

Le anomalie appena elencate possono provocare la totale assenza di informazioni su specifici insegnamenti o distorsioni nelle sintesi ottenute sulla base dei dati raccolti nelle diverse fasi di utilizzo. Ad esempio, mentre

le prime due possono manifestare il loro effetto anche a livello aggregato (CdS e Dipartimento), la terza può avere conseguenze solo sulla valutazione del singolo insegnamento.

Le modalità con cui la raccolta dei dati viene effettuata aiutano a spiegare perché alcune di tali problematiche si presentino. In particolare, il sistema acquisisce i questionari riempiti a partire da una data prefissata in ciascuno dei due semestri. Entrambe le date sono state fissate supponendo che si collochino a due terzi del periodo di lezione. Tuttavia, dal momento che i Dipartimenti stabiliscono il calendario didattico in autonomia e che le lunghezze degli insegnamenti (sia in termini di CFU che di ore di didattica frontale) non sono uniformi tra CdS e tra Dipartimenti, tale ipotesi risulta in molti casi non vera.

Il ritardo nell'inizio della raccolta delle informazioni può provocare la mancata acquisizione di una parte (anche consistente) dei questionari e può aiutare a trovare una giustificazione di quanto esposto al punto 1 ma non aiuta a spiegare anche il contenuto del punto 2. Infatti non appare possibile arrivare alla conclusione che la quasi totalità degli studenti che devono sostenere un esame obbligatorio di primo anno concentrino la prenotazione all'esame (o decidano comunque di riempire il questionario) in un periodo in cui le lezioni non si sono ancora concluse e prima della data in cui il sistema comincia ad acquisire le informazioni.

Le problematiche messe in evidenza ai punti 1 e 2 producono effetti sulla qualità dei dati raccolti, che si concretizzano principalmente in problemi di copertura della popolazione di riferimento (non vengono acquisite, come invece ci si attende, le informazioni riguardanti tutti gli studenti che si prenotano per sostenere l'esame) e di selezione non casuale delle informazioni. È infatti sensato ritenere che gli studenti che si iscrivono per tempo al primo appello d'esame siano quelli più interessati, motivati, realmente frequentanti e con caratteristiche (presumibilmente anche opinioni) diverse dagli altri. La perdita delle informazioni che li riguardano introduce una distorsione nelle sintesi ottenute sulla base dei dati raccolti, acuita dal fatto che alcuni studenti che si classificano come frequentanti non lo sono stati realmente.

La problematica relativa al punto 3 suggerisce che per gli insegnamenti che prevedono l'erogazione su più canali diversi con lo stesso programma (eventualità che si presenta ogni volta in cui il numero di studenti potenziali è superiore a quello che consente un proficuo svolgimento delle lezioni su un canale unico) i dati raccolti non possano essere utilizzati né dai docenti titolari di ciascuno dei canali a fini di autovalutazione, né dagli organi dei CdS per rilevare eventuali criticità.

Per quanto riguarda gli insegnamenti il cui esame venga sostenuto da studenti di più di un CdS, 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 esami registrati, 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 sintesi al docente titolare dell'insegnamento. Per rispondere alle richieste dei docenti che vorrebbero comunque avere la possibilità di verificare gli esiti delle lezioni impartite, potrebbe essere utile in questi casi fornire le sintesi relative a tutti gli studenti che hanno riempito il questionario, qualunque sia il CdS a cui sono iscritti.

Alcune delle problematiche elencate potrebbero essere corrette se le procedure di inserimento delle informazioni nel sistema fossero standardizzate. A tal fine il Nucleo evidenzia la necessità che vengano definite ed adottate procedure e modalità omogenee per l'inserimento dei dati da parte delle segreterie didattiche.

Le problematiche collegate alle modalità di rilevazione sono ben presenti ai componenti delle CPDS, che le richiamano nelle loro relazioni. Infatti nel quadro A della loro relazione, se da una parte emerge un apprezzamento generalizzato per l'obbligatorietà della rilevazione e l'ampliamento della finestra temporale per la compilazione del questionario, dall'altra l'attenzione viene portata su alcuni punti: il ritardo considerevole con cui vengono resi disponibili i dati disaggregati per insegnamento, cioè circa un anno dopo quelli aggregati per CdS e Dipartimento (Economia, Ingegneria, Scienze, Giurisprudenza); la non congruità tra il numero di esami verbalizzati ed il numero complessivo di questionari riempiti (Economia, Economia Aziendale, Lettere Filosofia Lingue) e tra il numero di studenti frequentanti e quelli che si classificano come tali (la questione è sollevata nelle relazioni delle CPDS di Lettere Filosofia Lingue e Giurisprudenza, ma sembra comune a tutti i Dipartimenti); il fatto che molti studenti, soprattutto dei CdS triennali, continuano a sottovalutare l'importanza che i questionari possono avere nel migliorare la didattica, compilandoli molto frettolosamente a ridosso dell'esame, spesso da dispositivi mobili e senza la dovuta attenzione alle risposte fornite (Economia, Economia Aziendale, Ingegneria, Scienze, Scienze della formazione); la disparità di numerosità di domande tra il questionario dei frequentanti e quello dei non frequentanti, che può portare a preferire la modalità di compilazione più semplice e veloce (Economia); l'importanza di disporre degli esiti con riferimento anche agli insegnamenti il cui esame è sostenuto da gruppi di studenti iscritti a CdS diversi nei casi in cui ciascun gruppo abbia numerosità inferiore a cinque (Scienze) e l'esigenza da parte dei titolari di insegnamenti rivolti a studenti di diversi CdS di conoscere anche i dati aggregati (Lettere Filosofia Lingue).

1.5.5.4 Suggerimenti

Il Nucleo ritiene che sarebbe opportuno:

- 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 ed incoraggiare la compilazione del questionario in aula per evitare risposte frettolose in prossimità dell'esame (questo è un suggerimento anche delle CPDS di Economia, Ingegneria, Lettere Filosofia Lingue);
- per migliorare la rilevazione almeno dell'opinione degli studenti frequentanti, incentivare 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);
- assicurarsi che vengano adottate procedure e modalità omogenee per l'inserimento dei dati da parte delle

segreterie didattiche;

- predisporre un documento da allegare alle sintesi, 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 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;
- nelle tabelle di sintesi per CdS e Dipartimento che predispone l'Ufficio Statistico, aggiungere accanto alle percentuali delle diverse risposte anche la corrispondente frequenza assoluta o almeno dire quale sia il denominatore utilizzato per calcolare le percentuali, cioè il numero totale di questionari riempiti;
- nel questionario per i frequentanti, aggiungere "Non sono previste attività didattiche integrative" anche alla lista delle possibili risposte alla domanda 12): "I locali e le eventuali attrezzature per le esercitazioni sono disponibili in modo adeguato?" o, in alternativa, far in modo che non venga posta la domanda 12 se lo studente ha risposto "Non sono previste attività didattiche integrative" alla domanda 8. Inoltre per queste due domande, sarebbe utile fornire anche la frequenza di tali risposte 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 di frequenze percentuali delle risposte a questa domanda);
- predisporre la raccolta delle informazioni relative alle risposte alla domanda 15 in modo che possano essere diffuse ed utilizzate. Questo è l'auspicio anche degli studenti, che ritengono che la presenza della domanda possa essere particolarmente utile per le loro segnalazioni e risponde anche al suggerimento formulato dalle CPDS di Matematica e Fisica e di Ingegneria. 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. Sarebbe utile conoscere la distribuzione delle risposte alla domanda riguardante il motivo della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni indicata dagli studenti;
- predisporre una sintesi complessiva delle informazioni raccolte sugli insegnamenti il cui esame venga sostenuto da studenti di più di un CdS in modo da consentire ai docenti di conoscere l'esito della rilevazione;

Inoltre, per permettere un'analisi completa delle risultanze sarebbe utile conoscere: per ogni CdS (e di conseguenza per ogni Dipartimento e per il totale dell'Ateneo) il numero degli insegnamenti erogati e di quelli sui quali siano stati raccolti meno di 5 questionari anche al fine di comprendere quale sia la consistenza degli insegnamenti su cui si basano di fatto le sintesi ottenute; il numero di esami verbalizzati per gli insegnamenti sui quali si dispone di questionari, per valutare il grado di copertura dell'indagine; il numero complessivo di questionari nelle sintesi aggregate per CdS e per Dipartimento anche al fine di conoscere la rilevanza dei giudizi espressi dagli iscritti a ciascun CdS sul totale del Dipartimento.

I.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 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 CdS 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 avvale ora di un sistema di accreditamento definito dall'ANVUR (AVA). 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 strutture didattiche debbano tenere il massimo conto. Inoltre l'elaborazione e diffusione, da parte dell'ANVUR, di dati omogenei e confrontabili sulle carriere degli studenti attraverso le Schede di Monitoraggio Annuali, consente di fare opportuni riscontri con le *performance* e le criticità degli altri Atenei.

È importante, inoltre, che gli stessi studenti percepiscano con sempre maggiore consapevolezza che le loro opinioni sono 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 analisi informatizzata dei dati raccolti e in questo senso il Nucleo raccomanda di procedere in tempi rapidi alla revisione dell'attuale sistema.