

Confronto tra le rilevazioni del grado di soddisfazione degli studenti in merito ai servizi

Su iniziativa del NdV nel maggio 2010 è stata effettuata una prima rilevazione relativa al grado di soddisfazione degli studenti in merito ai servizi offerti dall'Ateneo mediante somministrazione di un questionario on-line, tale iniziativa è stata replicata da una società esterna incaricata dall'Ateneo, negli ultimi mesi del 2011.

La prima indagine richiedeva una valutazione dei seguenti servizi: orario delle lezioni, segreterie didattiche segreteria studenti, servizi relativi a stage e job placement, servizi relativi a studenti stranieri e disabili.

L'oggetto dell'indagine nella rilevazione effettuata nel 2011 è stato esteso includendo anche valutazioni relative a: portale dello studente, help desk informatico, piazza telematica, centro linguistico di Ateneo, Roma tre sport, ufficio progetti europei e mobilità studenti, ufficio ricerca e iniziative studenti.

Un confronto tra i risultati delle due indagini può essere pertanto fatto solo in relazione alla parte comune del questionario.

Il numero dei rispondenti (1961) nella seconda indagine è stato superiore rispetto a quello dell'indagine precedente (1555).

Dal confronto dei risultati sulla soddisfazione degli studenti in merito all'orario delle lezioni in entrambe le indagini si deduce che l'insoddisfazione è più elevata tra gli studenti appartenenti agli anni successivi al primo delle LT e a ciclo unico mentre è costante nei due anni delle LM.

In entrambe le analisi si evidenziano problemi relativi alla capacità di Roma Tre di comunicare in modo completo e strutturato la propria offerta di servizi e uffici. In entrambe le analisi gli studenti hanno manifestato livelli elevati di conoscenza solo in merito ai seguenti servizi: segreteria didattica, segreteria studenti, CLA.

La seconda indagine ha rilevato una buona conoscenza del portale dello studente e dei siti di facoltà anche se le informazioni presenti su questi ultimi non sono ritenute soddisfacenti per le facoltà di lettere e filosofia. Scienze della formazione e scienze M.F.N.

Dal confronto dei dati relativi all'insoddisfazione per i servizi delle segreterie studenti e di facoltà si deduce che nella seconda indagine è diminuita l'insoddisfazione relativa alla preparazione del personale, mentre è aumentato il livello di insoddisfazione relativo agli orari di apertura e alle lunghe file.

Difficoltà relative agli orari di apertura che non incontrano le esigenze degli studenti e alla scarsa preparazione del personale sono rilevate in percentuali pressoché invariate anche negli uffici che si occupano di orientamento in uscita, quali l'ufficio stage e tirocinio e job placement.

Dalla seconda rilevazione emerge inoltre la richiesta da parte degli studenti di un maggior collegamento con il mondo del lavoro.

Visto il permanere delle criticità emerse nella prima indagine, si auspica che le indicazioni fornite negli approfondimenti qualitativi del report della seconda indagine possano essere di aiuto per un miglioramento dei risultati nella prossima rilevazione.