



Linee Guida per la Rilevazione e la Gestione delle Opinioni degli Studenti

A cura del	Presidio Qualità d'Ateneo
Approvate dal Presidio della Qualità d'Ateneo	2 luglio 2025





1. Sommario

1. Sommario.....	2
2. Elenco degli acronimi	3
3. Premessa	4
4. Tipologia di questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti [OPIS]	5
5. Processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti dei corsi di studio e di gestione dei risultati	5
1. Attori del processo e ruolo	5
2. Modalità di rilevazione e tempistiche	7
3. Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari OPIS.....	8
6. Processo di rilevazione delle opinioni dei dottorandi di primo e secondo anno e di gestione dei risultati	8
7. Processo di rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei dottori di ricerca e di gestione dei risultati	9
8. Processo di rilevazione del livello di gradimento dei servizi di supporto alla didattica e dell'organizzazione complessiva dei CdS di gestione dei risultati.....	9
Allegato 1 – Struttura del Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti.....	11





2. Elenco degli acronimi

a.a.	Anno accademico
Commissione AiQua	Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della didattica
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione della Qualità
CCdS	Consiglio di Corso di Studio
CdD	Consiglio di Dipartimento
CdS	Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetiche Docenti Studenti
MdQ	Manager della Qualità
NdV	Nucleo di Valutazione
OPIS	Opinioni degli studenti
PQA	Presidio della Qualità
SISValDidat	Sistema di Valutazione Statistico per la Valutazione della Didattica

Nel presente documento, laddove non sia stato possibile adottare soluzioni espressive pienamente inclusive, si è fatto ricorso al genere grammaticale maschile per esigenze di semplicità e di chiarezza espositiva. Tale scelta non implica in alcun modo un intento di esclusione o di discriminazione, ma va intesa come una convenzione redazionale finalizzata a criteri di sintesi e leggibilità.

Consapevole delle sfide comunicative che questa tematica comporta, e in attesa di specifiche Linee Guida istituzionali, il Presidio della Qualità (PQA), in linea con la Governance di Ateneo e con la Delegata della Magnifica Rettore all'Uguaglianza di Genere e alle Pari Opportunità, ribadisce il proprio impegno nel promuovere le pari opportunità, la partecipazione attiva e il pieno rispetto di tutte le identità di genere.



3. Premessa

Le rilevazioni delle opinioni degli studenti (OPIS), dei dottorandi e dei laureati costituiscono un processo essenziale per i sistemi di Assicurazione della Qualità (AQ) degli Atenei. La valutazione dei risultati delle rilevazioni rappresenta uno strumento sostanziale per il monitoraggio e l'autovalutazione delle attività dei Corsi di Studio (CdS) e consente di individuare aree di miglioramento e di programmare azioni mirate, per la didattica e la sua organizzazione.

A partire dall'a.a. 2019/2020 (delibera n. 176 del SA del 20 novembre 2019), l'Ateneo ha adottato una politica di massima trasparenza dei risultati delle OPIS, che sono pubbliche, accessibili a tutti alla pagina <https://sisvalidat.it/> senza necessità di autenticazione. Viene lasciata comunque ad ogni docente la possibilità di disabilitare in ogni momento la visualizzazione pubblica delle proprie valutazioni.

Il modello AVA3 ha introdotto il documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti, che i CdS hanno la responsabilità di predisporre/aggiornare. Tale documento deve essere oggetto di approfondimento dell'organo deliberante del CdS e dei consigli di Dipartimento/Scuola.

Secondo le Linee Guida ANVUR per il sistema di assicurazione della qualità negli Atenei, il PQA ha la responsabilità di predisporre/aggiornare linee guida per la gestione/elaborazione delle risposte ai questionari in oggetto.

Nel Rapporto ANVUR di Accreditamento Periodico relativo alla visita in Ateneo avvenuta a ottobre 2019, la CEV ha dato atto che l'Ateneo, oltre a raccogliere i dati dei Questionari di valutazione degli insegnamenti dei CdS e dei Corsi di Dottorato, effettua alcune indagini di customer satisfaction (tra cui Good Practice e AlmaLaurea), al fine di indagare la qualità percepita dagli studenti con riferimento anche agli aspetti di adeguatezza delle risorse, strutture e servizi di supporto. La CEV, tuttavia, ha rilevato che non risulta un momento formalizzato di presa in carico delle eventuali criticità che possono emergere dai risultati di tali indagini, né si evince il loro utilizzo formale nei documenti di programmazione o a supporto delle decisioni e della definizione delle azioni da intraprendere.

Il Nucleo di Valutazione (NdV), nell'ultima relazione annuale sulle opinioni degli studenti a.a. 2023/2024, ha rilevato la necessità di definire delle linee guida che definiscano in modo chiaro e univoco le modalità di consultazione, analisi e discussione dei risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti.

Il PQA ha predisposto le presenti linee guida al fine di fornire indicazioni comuni, utili a garantire coerenza e omogeneità nella gestione del processo di somministrazione, analisi degli esiti e gestione dei risultati.





4. Tipologia di questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti [OPIS]

L'Ateneo monitora il livello di soddisfazione degli studenti, dottorandi, laureandi e dottori di ricerca attraverso quattro distinte rilevazioni:

- **La rilevazione delle OPIS sugli insegnamenti dei CdS**, utilizzando il questionario previsto da ANVUR nel documento “Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'a.a. 2013/2014”.
- **La rilevazione del livello di soddisfazione dei dottorandi di primo e secondo anno**, tramite il questionario predisposto da ANVUR nel documento “Questionario relativo alla soddisfazione dei dottorandi di ricerca di primo e secondo anno”.
- **La rilevazione delle opinioni dei laureandi sull'esperienza universitaria e quelle dei dottori di ricerca**, nell'ambito dell'indagine AlmaLaurea.
- **La rilevazione del livello di gradimento dei servizi di supporto alla didattica e dell'organizzazione complessiva dei CdS**, nell'ambito del progetto “Good Practice”.

5. Processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti dei corsi di studio e di gestione dei risultati

1. Attori del processo e ruolo

Gli attori del processo di AQ che intervengono, a vari livelli e con differenti compiti, nel processo di rilevazione delle opinioni degli studenti sono riepilogati di seguito.

Gli **studenti** sono chiamati a esprimere la loro opinione in modo anonimo, consapevole, attento e puntuale relativamente a ciascun insegnamento di CdS. La compilazione avviene nel periodo compreso tra l'erogazione dei 2/3 delle lezioni fino al termine della finestra di rilevazione ed è vincolante per l'iscrizione all'appello di esame (solo per gli appelli entro la finestra di rilevazione). Sono inoltre previste due “Opinion week”, una per ogni semestre, dedicate alla compilazione dei questionari della valutazione della didattica, durante le quali i docenti invitano gli studenti in aula ad usufruire di questo importante strumento per esprimere le proprie opinioni.

I **docenti** sono coinvolti nella rilevazione, in quanto primi destinatari dei risultati dei questionari. È loro compito analizzare gli esiti per valutarne aspetti positivi e margini di miglioramento e apportare eventuali modifiche. All'inizio di ogni insegnamento, essi illustrano agli studenti una sintesi dell'esito delle valutazioni dell'anno accademico precedente e i cambiamenti che sono stati apportati di conseguenza per migliorare l'insegnamento stesso; in caso di valutazioni non disponibili per il singolo insegnamento presentano i risultati complessivi del CdS evidenziando l'importanza della compilazione.

In tal modo interpretano un ruolo attivo nella comunicazione con gli studenti poiché, rendendoli consapevoli dell'utilità dei questionari, li motivano a prendere anch'essi parte attiva nel processo di





rilevazione. La Commissione per l'Assicurazione interna della Qualità della didattica del CdS (**Commissione AiQua-CdS**) analizza i risultati dei questionari relativi agli insegnamenti del CdS e propone al Consiglio di Corso di Studio (CCdS), laddove presente, oppure direttamente in riunioni didattiche con i docenti del CdS o in Consiglio di Dipartimento (CdD), azioni per la risoluzione delle eventuali criticità e proposte migliorative, lasciandone traccia nei verbali delle riunioni, nel documento di analisi annuale dei risultati delle OPIS (v. oltre) e negli altri documenti di AQ del CdS. All'inizio di ogni anno accademico (a.a.), il Presidente o altro rappresentante della Commissione individua, ad esempio durante la lezione di un insegnamento obbligatorio, uno spazio per illustrare agli studenti il significato della rilevazione, l'andamento delle valutazioni del CdS e i miglioramenti che sono stati apportati in base alle opinioni espresse dagli studenti degli anni precedenti

La **Commissione Paritetica Docenti Studenti** (CPDS) interviene nel sistema di AQ di Ateneo con l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di ogni singolo CdS. Nel corso di ogni a.a., la CPDS raccoglie richieste e osservazioni dai docenti e dagli studenti, anche attraverso incontri specifici con i loro rappresentanti, inerenti al processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e alla didattica in generale. Valuta se i risultati dei questionari siano stati efficacemente analizzati e utilizzati dal CdS; monitora le azioni individuate per risolvere le criticità; segnala eventuali criticità non affrontate; evidenzia eventuali aree di miglioramento e propone azioni correttive nella Relazione Annuale.

Il Manager Didattico della Qualità (**MdQ**)/la segreteria didattica inserisce le coperture degli insegnamenti, imposta il flag della compilazione per le unità didattiche rilevate e definisce e imposta la data di inizio della rilevazione più confacente al corso di studio di riferimento; la data di fine rilevazioni è fissata dal PQA.

Il **Consiglio di Dipartimento** (CdD)/la Scuola di Medicina tiene conto dei risultati della rilevazione già esaminati a livello di Consiglio di Corso di Studio e/o commissione AIQUA e di CPDS, che vengono presentati al CdD medesimo nella prima seduta utile, con le osservazioni delle Commissioni competenti e con le risposte del CdS e del Dipartimento, avendo responsabilità specifiche sulle risorse e sulla loro allocazione per le finalità della didattica e della qualità dei Corsi di Studio.

Il **Presidio della Qualità** (PQA) imposta il processo di erogazione dei questionari. Recepisce le linee guida ANVUR, fornisce indicazioni, definisce i compiti e le finestre delle Opinion week. Sulla base delle valutazioni effettuate dal Nucleo di Valutazione relativamente al processo, effettua interventi indirizzati al miglioramento continuo della qualità e all'ottimizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti, recependo le raccomandazioni del NuV (con gli eventuali aggiustamenti/variazioni secondo le esigenze di ogni situazione specifica) e operando negli ambiti di miglioramento segnalati. Collabora con le Commissioni AiQuA e i Dipartimenti per promuovere iniziative atte a incrementare i tassi di compilazione dei questionari. Riporta gli esiti delle attività svolte nella sua Relazione Annuale (RA).

Il **Nucleo di Valutazione** (NdV) analizza e valuta l'efficacia del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti e la sua traduzione in azioni di miglioramento. Valuta l'efficacia del processo posto in essere dal Presidio della Qualità, dai CdS e dal Dipartimento, tenendo conto anche di quanto emerge durante le audizioni e di quanto riportato dalle Commissioni Paritetiche nella loro Relazione annuale.



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9101
Email: pqa@uninsubria.it – PEC: ateneo@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!



Gli **Organi Accademici** esaminano l'esito delle valutazioni di Presidio della Qualità e Nucleo di Valutazione e valutano l'adozione di eventuali conseguenti azioni.

Il **Servizio Programmazione, sviluppo organizzativo e qualità** coordina il processo, supporta i MdQ nei controlli, carica gli esiti nel portale [SISValDidat](#) e supporta il NdV nella elaborazione della relazione annuale.

Ogni attore sopra descritto fornisce feedback di quanto realizzato agli attori richiedenti.

2. Modalità di rilevazione e tempistiche

La compilazione dei questionari avviene on line, tramite il libretto elettronico, previo login dello studente sul portale Esse3 di Ateneo.

Sono previste due finestre di rilevazione, una per ciascun semestre. I CdS fissano la data di apertura delle valutazioni entro l'erogazione dei 2/3 delle lezioni fino al termine della finestra di rilevazione (che comprende gli appelli delle due sessioni successive al termine delle lezioni).

La rilevazione è attivata per tutte le attività didattiche presenti nell'offerta dell'a.a. in corso e per tutti gli studenti che le hanno in piano didattico per l'a.a. in corso. È previsto un questionario per ciascun docente dell'insegnamento. Per gli insegnamenti suddivisi in moduli affidati a più docenti, viene proposto agli studenti un questionario per ogni combinazione modulo-docente.

Il questionario è anonimo. Al termine della compilazione vengono salvate solo le valutazioni espresse e non è mai possibile risalire all'autore delle stesse. Gli studenti sono informati dell'inizio di rilevazione per e-mail in prossimità dell'apertura della data di avvio.

Ogni a.a. il PQA definisce due Opinion week, a metà novembre e a metà maggio, dedicate alla compilazione dei questionari di valutazione della didattica, in cui i docenti invitano gli studenti a compilare il questionario dedicando uno spazio ad hoc durante le lezioni. Le Opinion week sono pubblicizzate anche sulla homepage di Ateneo.

La compilazione del questionario di soddisfazione è vincolante per l'iscrizione agli appelli d'esame che si svolgono entro la finestra di rilevazione.

Gli esiti dei questionari di valutazione della didattica sono presentati trasformando le quattro modalità di risposta (Decisamente no, Più no che sì, Più sì che no, Decisamente sì) del questionario in una scala numerica da 1 a 10. Sono attribuiti ai quattro valori qualitativi i seguenti valori quantitativi:

- risposta "Decisamente no": punti 2;
- risposta "Più no che sì": punti 5;
- risposta "Più sì che no": punti 7;
- risposta "Decisamente sì": punti 10.





Se il numero di schede/risposte per un certo insegnamento è inferiore a 5 non viene elaborata l'informazione per salvaguardare l'anonimato dello studente. Le schede raccolte sono utilizzate per l'analisi a livello di CdS.

Gli esiti delle indagini sono pubblicati al link [SISValDidat - Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica](#) entro i quindici giorni successivi alla data di fine della finestra di rilevazione:

- marzo per la pubblicazione degli esiti degli insegnamenti del primo semestre
- agosto per la pubblicazione degli esiti degli insegnamenti del secondo semestre e annuali.

3. Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari OPIS

I CdS analizzano i risultati dei questionari di valutazione della didattica compilati dagli studenti, individuano le criticità e propongono azioni migliorative, ne monitorano i risultati. I CdS predispongono, a cura delle rispettive Commissioni AiQua, un Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti, secondo il format allegato, che viene aggiornato a seguito di ogni nuova disponibilità di esiti (primo semestre, secondo semestre, esiti dei questionari Good Practice sui servizi, v. su questo il par. 8 che segue). Questo documento è lo strumento di cui si avvale il CdS per dimostrare ai portatori di interesse, in primo luogo gli studenti, che la Commissione AiQua ha contezza delle criticità del CdS, attua azioni di miglioramento e ne monitora i risultati.

Il documento è trasmesso annualmente alla CPDS entro il mese di settembre in modo che la CPDS possa tenerne conto per la redazione della RA.

La Commissione AiQua relaziona periodicamente al Dipartimento in merito alle criticità rilevate, alle priorità identificate e ai risultati delle azioni di miglioramento intraprese. Le criticità e le attività migliorative proposte vanno riportate anche nel Rapporto di Riesame ciclico.

6. **Processo di rilevazione delle opinioni dei dottorandi di primo e secondo anno e di gestione dei risultati**

ANVUR ha fornito, con il Modello AVA3, le indicazioni per inserire nel Sistema di AQ anche i Corsi di Dottorato di Ricerca, prevedendo che “Il Corso di Dottorato di Ricerca dispone di un sistema di monitoraggio dei processi e dei risultati relativi alle attività di ricerca, didattica e terza missione e di ascolto dei dottorandi, anche attraverso la rilevazione e analisi delle loro opinioni”.

A seguito di ciò, il PQA ha predisposto le [Linee guida per l'assicurazione della qualità dei corsi di dottorato di ricerca in Ateneo](#) al fine di agevolare i Corsi di Dottorato dell'Ateneo nelle fasi di progettazione, erogazione e autovalutazione per ottenere l'accreditamento iniziale e periodico. Il PQA ha inoltre adottato, a partire dall'a.a. 2023/2024, i questionari definiti da ANVUR per la raccolta delle opinioni degli studenti del Dottorato. I questionari sono proposti ai dottorandi iscritti al primo e secondo anno, fissando a n. 5 schede la soglia minima di pubblicazione dei risultati.





Il questionario per dottorandi del 1° e 2° anno è somministrato tramite il libretto elettronico (ESSE3) nell'arco temporale che va da maggio ad agosto (3 mesi) previo login. La compilazione è obbligatoria.

Gli esiti sono pubblicati al link [SISValDidat - Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica](#) entro i quindici giorni successivi alla data di fine della finestra di rilevazione.

Le valutazioni sono analizzate dai Coordinatori dei Corsi di Dottorato e dalla Commissione AiQUA-PHD e contribuiscono al miglioramento della qualità delle attività formative e di ricerca del Dottorato, nonché dell'esperienza complessiva del dottorando.

Nella relazione annuale unica, la Commissione AiQUA-PHD riporta una valutazione sintetica dell'andamento delle risposte alle singole domande della rilevazione delle opinioni degli studenti di dottorato e delle eventuali loro segnalazioni anche raccolte nelle riunioni del Collegio dei Docenti. Inoltre, nella relazione vengono individuati i punti di forza e di debolezza che si evincono dall'analisi delle opinioni. La Relazione Annuale Unica è discussa e approvata in Consiglio di Dipartimento, e poi trasmessa al PQA entro il 31 gennaio.

Il PQA predispose un resoconto complessivo che trasmette alla Commissione AiQUA di Sede.

7. Processo di rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei dottori di ricerca e di gestione dei risultati

L'Ateneo si avvale del consorzio AlmaLaurea www.almalaurea.it/universita/ per effettuare la rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei dottori di ricerca.

I laureandi e i dottori di ricerca, alla vigilia del conseguimento del titolo, accedono alla compilazione del questionario di rilevazione attraverso la propria pagina personale sul sito www.almalaurea.it.

Sono monitorate da AlmaLaurea la condizione occupazionale dei laureati ad un anno, a tre o a cinque anni dal conseguimento del titolo e la condizione occupazionale dei dottori di ricerca.

Gli esiti sono pubblicati direttamente da AlmaLaurea e sono facilmente consultabili. Le Commissioni AiQUA del CdS e del PHD analizzano e discutono gli esiti e ne danno riscontro rispettivamente nel Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti (CdS) e nella Relazione annuale unica (Dottorati) presentati al Cdd.

8. Processo di rilevazione del livello di gradimento dei servizi di supporto alla didattica e dell'organizzazione complessiva dei CdS di gestione dei risultati

L'Ateneo aderisce da anni al progetto "Good Practice", coordinato dal MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business, che prevede la somministrazione di un questionario anonimo alle matricole



Via Ravasi, 2 – 21100 Varese (VA) – Italia
Tel. +39 0332 21 9101
Email: pqa@uninsubria.it – PEC: atenco@pec.uninsubria.it
Web: www.uninsubria.it
P.I. 02481820120 - C.F. 95039180120
Chiaramente Insubria!



(studenti iscritti al primo anno di CdS triennale e CdS a ciclo unico) e agli studenti degli anni successivi (studenti iscritti ai CdS magistrali e agli anni successivi al primo dei CdS triennali e a ciclo unico) riguardante servizi e strutture.

I questionari sono somministrati, tramite il libretto elettronico, previo login dello studente sul portale Esse3 di Ateneo. I questionari sono anonimi e lo studente può scegliere di compilare o meno il questionario.

Gli esiti sono pubblicati al link [SISValDidat - Sistema Informativo Statistico per la Valutazione della Didattica](#) entro i quindici giorni successivi alla data di fine della finestra di rilevazione (che si svolge generalmente tra maggio e giugno).

La Commissione AiQUA-CdS ne analizza gli esiti e ne riporta gli elementi salienti nel Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti, che trasmette al consiglio di Dipartimento, alla CPDS e al PQA per il monitoraggio delle azioni previste (CdD e CPDS) e per la valutazione del processo (PQA).





Allegato 1 – Struttura del Documento di analisi dei risultati della compilazione dei questionari sulle opinioni degli studenti

- 1 – Esito dei questionari di soddisfazione degli insegnamenti erogati a.a. (CdS)
- 2 – Criticità rilevate e azioni conseguenti (con indicazione delle azioni già realizzate negli a.a. precedenti)
- 3 – Esito dei questionari di soddisfazione dei laureandi nell'anno solare
- 4 – Criticità rilevate e azioni conseguenti (con indicazione delle azioni già realizzate negli a.a. precedenti)
- 5 – Esito dei questionari Good Practice CdS sui servizi di supporto a.a.
- 6 – Criticità rilevate e azioni conseguenti (con indicazione delle azioni già realizzate negli a.a. precedenti)
- 7 – Monitoraggio delle azioni di miglioramento
- 8 – Destinatari e flussi informativi

