



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
LINK

LINEE GUIDA PER LA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI E DELLE STUDENTESSE

A CURA DEL PRESIDIO DI QUALITÀ DI ATENEO

Edizione	I
Revisione	II
Elaborato da	Gruppo di lavoro PQA
In data	Ottobre 2023 – Gennaio 2024, Revisione: Marzo 2024
Approvato da	Presidio di Qualità
In data	11 aprile 2024

Sommario

1. Premessa	p. 3
2. Riferimenti normativi	p. 3
3. Obiettivi e attori	p. 4
4. Struttura e somministrazione del Questionario	p. 6
5. Analisi e pubblicizzazione dei risultati delle rilevazioni	p. 11

Le presenti *Linee Guida* sono elaborate dal Presidio di Qualità di Ateneo nell'ambito della cornice delle *Linee Guida Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi «Link Campus University»*, approvate con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 ottobre 2023.

1. Premessa

La rilevazione delle opinioni delle/dei studenti (OPIS) e dei laureati costituisce un processo essenziale per i sistemi di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo. La valutazione dei risultati del rilevamento consente di individuare aree di miglioramento e programmare azioni mirate, sia riguardo alla didattica, che all'organizzazione dei CdS. Le presenti Linee guida forniscono indicazioni per la raccolta, l'analisi e la diffusione dei risultati della rilevazione.

2. Riferimenti normativi

Di seguito sono riportati i principali Riferimenti Normativi relativi alle OPIS:

- Legge 370 19 ottobre 1999 “Disposizioni in materia di università e di ricerca scientifica e tecnologica”
- (<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1999-10-19:370!vig=>).
- Legge 30 dicembre 2010, n. 240 “Norme in materia di organizzazione delle università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario”. (https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2011/12/1.%20Legge%20240_2010.pdf).
- Decreto Legislativo 27 gennaio 2012, n.19 “Valorizzazione dell'efficienza delle Università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche sulla base di criteri definiti ex ante anche mediante la previsione di un sistema di accreditamento periodico delle Università e la valorizzazione della figura dei ricercatori a tempo indeterminato non confermati al primo anno di attività, a norma dell'art. 5, c. 1, lettera a), della L. 30.12.2010, n. 240”. (https://www.istruzione.it/archivio/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/a572a5a8-74b8-4246-8afe-bde14ad8e58a/DLgs_270112_n19.pdf)
- Documento ANVUR, “Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano” approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 gennaio 2013.
- Documento ANVUR contenente la “Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014” del 6/11/2013.
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 (https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).

- Decreto Ministeriale 12 dicembre 2016 n 987 “Autovalutazione, valutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari” (<http://attiministeriali.miur.it/anno-2016/dicembre/dm-12122016.aspx>).
- Documento ANVUR Linee guida per l’accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari revisionato il 10/8/2017 (https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2017/08/LG_AVA_10-8-17.pdf).
- Documento ANVUR “Proposta di Linee Guida per la Rilevazione delle Opinioni di Studenti e Laureandi” del 3/07/2019 (<https://www.anvur.it/attivita/ava/opinioni-studenti/>)
- Linee Guida per il “Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei” approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 26 del 13 febbraio 2023 (https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2023/02/AVA3_LG_Atenei_2023_02_13.pdf).

3. Obiettivi e attori

La rilevazione delle OPIS ha i seguenti principali obiettivi:

- promuovere il coinvolgimento delle/dei studenti nei processi valutativi dell’efficacia della didattica e dell’efficienza dei servizi;
- individuare eventuali aspetti critici e margini di miglioramento della qualità dei CdS, delle attività didattiche e di servizio.

Studenti, studentesse e docenti sono i principali attori del processo di rilevazione incentrato sul singolo insegnamento. Le/gli studenti, frequentanti e non frequentanti, sono chiamati ad esprimere la propria opinione su ciascun insegnamento in maniera consapevole, attenta e puntuale.

Sono altresì coinvolti le/i docenti che hanno un incarico di insegnamento a cui sono attribuiti tre o più crediti formativi e che si conclude con un esame o una prova d’idoneità.

Le/i docenti sono tra i primi destinatari dei risultati della rilevazione OPIS e sono chiamati a:

- analizzare i risultati della rilevazione per valutare aspetti positivi, criticità e suggerimenti allo scopo di adottare azioni correttive e migliorative;
- comunicare con le/gli studenti per renderli consapevoli dell’utilità della compilazione del questionario;
- motivare le/gli studenti a prendere parte attiva nel sistema di AQ dell’Ateneo;
- incoraggiare la compilazione del questionario prima della conclusione delle lezioni di ciascun insegnamento, ad esempio riservando una ventina di minuti per la compilazione in aula.

Gli esiti della rilevazione sono inoltre messi a disposizione dei seguenti organismi, allo scopo di monitorare e revisionare periodicamente i CdS nell'ottica del miglioramento continuo.

La/Il Coordinatrice/Coordinatore del CdS:

- incontra le/i docenti degli insegnamenti che presentano criticità per individuare le cause e promuovere azioni di miglioramento;
- presenta i risultati della rilevazione al Consiglio del CdS, affinché possa discuterne e attuare azioni di miglioramento nei limiti del proprio ambito di competenza.

Il Gruppo di AQ del CdS:

- utilizza i risultati della rilevazione per svolgere le attività di monitoraggio e autovalutazione del CdS a cui è preposto.

La Commissione paritetica docenti studenti (CPDS):

- analizza gli esiti della rilevazione per monitorare la qualità delle attività didattiche e di servizio alle/agli studenti, nonché per proporre azioni di miglioramento alle/ai Presidenti dei CdS, coinvolgendo il NdV e il PQA.

La/Il Direttrice/Direttore del Dipartimento:

- presenta i risultati della rilevazione al Consiglio del Dipartimento, tenendo conto delle analisi effettuate dalla CPDS e dai Gruppi di AQ dei CdS nell'ambito dei Consigli dei CdS, affinché possa discuterne e attuare azioni di miglioramento nei limiti del proprio ambito di competenza.

Il PQA:

- monitora i processi di rilevazione, utilizzo e pubblicizzazione delle opinioni delle/dei studenti.

Il NdV:

- analizza e valuta i risultati della Rilevazione OPIS dandone evidenza nella propria Relazione annuale.

4. Struttura e somministrazione del Questionario

Il Questionario è finalizzato alla Rilevazione delle OPIS. Di seguito è riportata la scheda con le domande indicate dall'Anvur nel documento [Proposta di Linee guida per la Rilevazione delle Opinioni di Studenti e Laureandi](#) (Scheda n. 1)¹.

Nella scheda i quesiti sono sostituiti da affermazioni, per le quali si richiede di esprimere un grado di accordo da “per nulla d’accordo” a “del tutto d’accordo”, al fine di limitare le ambiguità semantiche nella formulazione e la necessità di utilizzare diverse modalità di risposta a seconda del contenuto delle domande. La scala utilizzata è quella riportata nella tabella sottostante:

Tabella n. 1 – Modalità di risposta

Le modalità di risposta sono definite come una scala auto-ancorata a 10 punti con la sola definizione semantica degli estremi di scala (da “per nulla d’accordo” a “del tutto d’accordo”), senza prevedere un gradiente centrale né ancoraggi semantici intermedi.

Per nulla d'accordo										Del tutto d'accord o
□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□

La scala deve essere presentata in orizzontale, senza visualizzare i punteggi corrispondenti ai gradienti, che i gradienti siano equidistanti l'uno dall'altro e che ai due estremi siano riportate le etichette semantiche (“per nulla d’accordo” a sinistra e “del tutto d’accordo” a destra).

¹ Nello specifico, si rimanda all'allegato “Scheda 1 Studenti (frequentanti e non)” del documento ANVUR.

Scheda n. 1 – Insegnamenti (modalità convenzionale)

Informazioni sull'Insegnamento	
Università	
Corso di Studio	
ID insegnamento (a)	
CFU	
Numero di docenti dell'insegnamento (b)	
Numero di moduli dell'insegnamento (c)	
Tipo di insegnamento nel CdS (di base, caratterizzante, affine o integrativo)	

(a) Identificativo univoco assegnato dall'Ateneo in modo tale che a livello centrale non sia possibile l'identificazione dei singoli insegnamenti. Nel caso l'Ateneo preveda la compilazione della Scheda 1 anche per i moduli deve essere previsto, oltre che l'ID insegnamento, un ID modulo, come identificativo univoco assegnato ai singoli moduli che permetta l'associazione di ciascuno di essi al relativo insegnamento.

(b) Solo se l'insegnamento prevede più docenti è da proporre l'item C.

(c) Solo se l'insegnamento prevede più moduli – cioè solo nel caso di insegnamenti integrati – è da proporre l'item M.

Domanda introduttiva (da prevedere se la compilazione della scheda è opzionale)

La scheda sulle opinioni degli studenti permette di comunicare la tua esperienza insieme a quelle dei tuoi colleghi. Le vostre opinioni, in forma aggregata e anonima, fanno in modo che i docenti e il Corso di Studio possano intervenire sulle problematiche e valorizzare le esperienze positive.

Il tuo contributo è importante!

Esprimi le tue opinioni pensando all'insieme delle lezioni che hai seguito per questo insegnamento.

Vuoi partecipare?	A	Sì, voglio dare il mio contributo
	B	No, non voglio partecipare

Domande introduttive		Filtri		
I	Hai frequentato questo insegnamento...	A	Sì, in questo anno accademico	Se B non rispondere alle domande da 4 a 7 Se C non rispondere alle domande da 4 a 7 e alla domanda II
		B	Sì, ma in un anno accademico precedente	
		C	Non ho mai frequentato lezioni per questo insegnamento	
II	Per questo insegnamento hai frequentato...	A	Meno della metà delle lezioni	Se A non rispondere alle domande da 4 a 7 Se B non risponde domanda filtro III
		B	Almeno la metà delle lezioni	
II I	Qual è il principale motivo per cui hai frequentato poco o non hai frequentato affatto questo insegnamento?	A	Perché lavoro	L'Ateneo può prevedere un campo aperto "specificare" in caso di scelta della modalità "Altro", ANVUR non acquisirà le specifiche.
		B	Perché si sovrappone ad altre lezioni	
		C	Perché la frequenza non dà un valore aggiunto rispetto allo studio personale	
		D	Perché le aule utilizzate non hanno abbastanza posti	
		E	Perché vivo lontano dalla sede delle lezioni	
		F	Per motivi di salute	
		G	Altro	
I V	Per questo insegnamento hai effettuato prove intermedie (prove parziali, prove pratiche, esercitazioni, etc.) per cui era prevista una valutazione?	A	Sì	Nessuno
		B	No	

Per ciascuna delle seguenti affermazioni indica il tuo grado di accordo da 1 a 10, dove a 1 corrisponde "per nulla d'accordo" e a 10 "del tutto d'accordo".										
Per nulla d'accordo										Del tutto d'accordo
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetti organizzativi										
1	L'organizzazione del percorso formativo mi ha permesso di avere all'inizio di questo insegnamento le conoscenze necessarie a seguirlo.									
2	I crediti formativi (CFU) assegnati all'insegnamento sono giusti rispetto all'impegno complessivo di studio richiesto. Attenzione – 1 CFU corrisponde a 25 ore di lavoro, considerando sia lo studio personale che le lezioni.									
3	Le informazioni relative all'insegnamento non sono sempre disponibili e aggiornate (ad esempio sul sito web). (R) Attenzione – Rispondi solo se hai cercato informazioni sull'insegnamento (ad esempio sul sito web).									
Codocenze e insegnamenti integrati										
C	Il coordinamento tra i docenti di questo insegnamento è efficace.									
M	L'organizzazione in moduli è funzionale rispetto agli obiettivi dell'insegnamento.									
Didattica										
4	Le lezioni rendono più interessanti i contenuti dell'insegnamento.									
5	Le spiegazioni del docente durante le lezioni sono utili per comprendere gli argomenti dell'insegnamento.									
6	Nel corso delle lezioni sono incoraggiato a partecipare attivamente.									
7	I principali argomenti previsti dal programma dell'insegnamento sono trattati durante le lezioni.									
8	Le modalità di svolgimento dell'esame non sono definite in modo chiaro. (R)									
9	Il docente è disponibile per chiarimenti e spiegazioni al di fuori delle lezioni.									

	Attenzione – Rispondi solo se hai richiesto chiarimenti o spiegazioni al di fuori delle lezioni.
1 0	Il materiale didattico, nel suo complesso, permette di preparare l'esame adeguatamente.
Soddisfazione complessiva	
11	Sono complessivamente soddisfatto di questo insegnamento.

Commenti o suggerimenti	
	Campo aperto oppure quesito sui suggerimenti formulato dall'Ateneo (opzionale)

Quesiti aggiunti dall'Ateneo	
------------------------------	--

Informazioni sugli studenti	
Genere	
Anno di corso	
Anno di prima iscrizione al Corso di Studio	

La somministrazione e la compilazione del Questionario per la Rilevazione delle OPIS avviene on line, attraverso la Piattaforma Esse3. La compilazione del questionario avviene in forma anonima. L'anonimato è garantito registrando in un archivio esclusivamente le valutazioni espresse, senza alcun riferimento che possa far risalire all'identità della persona che compila il questionario.

Nel caso delle/dei studenti frequentati, il questionario può essere compilato dopo aver frequentato 2/3 delle lezioni, per poter raccogliere impressioni recenti e ancora presenti nella memoria. È comunque obbligatorio compilare il questionario per potersi prenotare all'esame.

Per quanto riguarda il Questionario per la Rilevazione delle Opinioni delle/dei Laureandi, a partire dall'a.a. 2023-2024, l'Ateneo si affida al modello fornito da Almalaurea.

5. Analisi e pubblicizzazione dei risultati delle rilevazioni

I gruppi AQ e le CPDS devono garantire un'analisi e una valutazione degli insegnamenti il più obiettive possibile.

Nelle discussioni collegiali si raccomanda il rispetto della privacy delle/dei docenti, evitando di esplicitarne i nomi e utilizzando le denominazioni degli insegnamenti. Si suggerisce di dare evidenza documentale all'analisi dei risultati, alle criticità riscontrate e agli interventi di miglioramento all'interno dei verbali degli organi collegiali e in particolare nei verbali e Relazione annuale di ciascuna CPDS. È inoltre utile che le azioni di miglioramento attuate siano rese note alle/ai studenti mediante i canali disponibili (incontri, sito web del CdS, etc.).

La/il Coordinatrice/ore del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti dalla media del CdS, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con le/ gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nelle CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione dello specifico insegnamento.

Come previsto dalle Linee Guida AVA 2017, per ogni CdS dovranno essere resi pubblici i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per i singoli item delle schede. La pubblicità dei dati a tale livello di dettaglio mira a rendere visibile l'esito del processo, anche ai fini della percezione della sua utilità da parte delle/gli studenti, per questa ragione la visibilità dei risultati anche a livello dei singoli insegnamenti può essere considerata come una buona pratica.

I risultati delle Rilevazioni OPIS vengono messi a disposizione sul sito web dell'Ateneo, in maniera anonima e aggregata per CdS e Dipartimento. L'Ufficio Management Didattico mette a disposizione un report per ciascun CdS che riproduce la struttura del questionario, con il punteggio medio ottenuto per ogni domanda e il relativo numero di risposte. Esso mette a confronto i risultati del singolo corso di studio con quelli del relativo Dipartimento e dell'Ateneo.

I risultati analitici non anonimizzati, inclusi i campi relativi ai suggerimenti e ai commenti, sono disponibili mediante accesso riservato alla piattaforma in uso dall'Ateneo che mette a disposizione una reportistica specifica per ciascun insegnamento.

L'accesso ai risultati analitici delle rilevazioni è differenziato per ruolo:

- Docente: visualizza le valutazioni relative all'insegnamento/modulo di cui è titolare;
- Direttrice/ore di Dipartimento: visualizza le valutazioni relative a tutti i corsi di studio afferenti al Dipartimento e ai singoli insegnamenti/moduli;
- Coordinatrice/ore del CdS: visualizza le valutazioni di tutti gli insegnamenti/moduli del CdS e le condivide con i membri del Gruppo di Riesame e AQ;

- Presidente e Membri delle CPDS: visualizzano le valutazioni di tutti i CdS del Dipartimento di appartenenza a livello di singolo insegnamento/modulo;
- NdV: ha accesso ai risultati della valutazione per tutti i livelli;
- PQA: ha accesso ai risultati della valutazione per tutti i livelli.