

# Rilevazione, elaborazione, utilizzo e comunicazione delle opinioni degli studenti

## Linee Guida PQA

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| A cura del   | Presidio Qualità Ateneo |
| Approvate SA | 29.03.2019              |
| Revisione    | Febbraio 2024           |
| Revisione    | Giugno 2025             |



**Unimarconi**  
LA PRIMA UNIVERSITÀ  
DIGITALE ITALIANA

**PQA**

Presidio della qualità di Ateneo

# 1 SOMMARIO

---

|          |                                                                     |          |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>2</b> | <b>Premessa.....</b>                                                | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Attori del processo .....</b>                                    | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>Sotto processi.....</b>                                          | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>Sotto processo: rilevazione .....</b>                            | <b>5</b> |
| 5.1      | Rilevazione dell'opinione degli studenti dei CdS .....              | 5        |
| 5.2      | Rilevazione dell'opinione dei laureandi .....                       | 5        |
| 5.3      | Rilevazione dell'opinione dei laureati .....                        | 6        |
| 5.4      | Rilevazione dell'opinione dei dottorandi .....                      | 6        |
| 5.5      | Rilevazione dell'opinione dei dottori di ricerca.....               | 6        |
| <b>6</b> | <b>Sotto processo: accesso ai risultati della rilevazione .....</b> | <b>6</b> |
| <b>7</b> | <b>Sotto processo: pubblicizzazione dei risultati .....</b>         | <b>7</b> |
| <b>8</b> | <b>Sotto processo: analisi dei risultati e utilizzo .....</b>       | <b>7</b> |

## 2 PREMESSA

---

Le Linee Guida Europee, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*<sup>1</sup>, sottolineano l'importanza della raccolta dell'opinione degli studenti e il loro coinvolgimento in tutti i processi di Assicurazione della Qualità (AQ) di un Ateneo. Attraverso la rilevazione delle opinioni, gli studenti hanno infatti la possibilità di contribuire al miglioramento continuo degli insegnamenti offerti e dei Corsi di Studio e di Dottorato di Ricerca nel loro complesso. Fondamentale è la partecipazione attiva e consapevole degli studenti che deve essere rafforzata attraverso la condivisione dei risultati e la comunicazione degli interventi migliorativi apportati dall'Ateneo in seguito alle segnalazioni ricevute.

Ai fini dell'Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio, come prescritto dalle indicazioni contenute nel sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA3), ogni Ateneo deve obbligatoriamente rilevare l'opinione degli studenti attraverso la somministrazione di questionari. Il modello AV3 introduce nel Sistema AQ degli Atenei anche i Corsi di Dottorato di Ricerca, considerando nel processo di monitoraggio e miglioramento delle attività di ricerca (PdA D.PHD.3, AVA3) anche l'ascolto dei dottorandi mediante la rilevazione ed analisi delle loro opinioni.

Il Presidio di Qualità dell'Ateneo sovrintende all'aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti, alle regole, e alle tempistiche, agli accessi ai dati da parte degli attori interessati e alla pubblicizzazione e trasparenza dei risultati verso la comunità accademica e l'esterno. Il PQA verifica inoltre con continuità che le risultanze delle opinioni raccolte siano poi effettivamente tenute in considerazione e recepite dai vari attori del Sistema AQ di Ateneo (Facoltà, CdS, PhD, CPDS).

I questionari devono prevedere i quesiti definiti da ANVUR (eventualmente integrati), nonché opportuni campi liberi per l'inserimento di suggerimenti migliorativi.

I risultati analitici delle rilevazioni dovranno essere resi noti ai docenti, al Coordinatore del CdS (Coordinatore del gruppo AQ), al Coordinatore del Corso di Dottorato di Ricerca, alle CPDS, ai Coordinatori dei Consigli di CdS, ai Direttori dei Dipartimenti e al NdV. Gli esiti del rilevamento delle opinioni vengono infatti considerati:

- nella relazione annuale del Nucleo di Valutazione;
- nella relazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti;
- nella Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (Scheda SUA-CdS);
- nel Rapporto Unico di Monitoraggio e riesame annuale dei CdS - RUAM
- nel Rapporto di Riesame Ciclico dei CdS (RRC);
- nel Riesame Annuale dei Corsi di Dottorato.

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica e la ricerca è uno strumento fondamentale per l'Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo che, in coerenza con il Piano Strategico di Ateneo (PSA) e le Politiche della Qualità, contribuisce ad assicurare la centralità dello studente (*Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Università degli Studi Guglielmo Marconi – 2024*).

---

<sup>1</sup> <https://www.enqa.eu/wp-content/uploads/filebase/esg/ESG%20in%20Italian.pdf>

Nel presente documento il PQA intende dare indicazioni sulla complessiva procedura di rilevazione, elaborazione, utilizzo e comunicazione degli esiti della rilevazione, in attuazione con quanto definito da ANVUR nelle Linee guida per l'accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di e con le politiche dell'Ateneo. Obiettivo quindi di questo documento è definire la struttura dell'intero processo e dei suoi sotto-processi definendo responsabilità e gestione dei flussi di informazione.

### 3 ATTORI DEL PROCESSO

---

Gli attori coinvolti nella rilevazione dell'opinione sono distinti in livelli successivi:

**Studenti:**

- Studenti iscritti ai Corsi di Laurea;
- Laureandi;
- Laureati;
- Studenti iscritti ai Corsi di Dottorato di Ricerca (Dottorandi I e II anno);
- Dottori di Ricerca (a 1 anno dal conseguimento del titolo).

**Docenti:**

- Docenti titolari delle singole discipline.

**Strutture/Gruppi/Commissioni/Uffici:**

- Gruppi AQ CdS;
- CPDS;
- Consigli dei Corso di Studio;
- Collegi dei Corsi di Dottorato di Ricerca;
- PTA di Ateneo (Ufficio analisi dati).

**Organi responsabili dell'AQ di Ateneo:**

- PQA (*al quale è affidata l'organizzazione ed il monitoraggio della rilevazione delle opinioni degli studenti*);
- Nucleo di Valutazione (chiamato a valutare l'efficacia della gestione del processo posto in essere dal PQA e dalle altre strutture di AQ, ad analizzare i risultati della rilevazione, individuando le situazioni critiche, anche a livello di singoli corsi di studio, e a valutare l'efficacia della presa in carico dei risultati della rilevazione).

### 4 SOTTO PROCESSI

---

La procedura in questo documento si applica al complessivo processo di gestione delle opinioni degli studenti e si articola nei seguenti sotto-processi:

- rilevazione;
- accesso ai risultati della rilevazione;
- pubblicizzazione dei risultati della rilevazione;
- analisi dei dati e utilizzo.

I singoli sotto-processi vengono regolati di volta in volta in funzione della tipologia di campione usato per la rivelazione.

## 5 SOTTO PROCESSO: RILEVAZIONE

---

La rilevazione dell'opinione degli studenti (e laureandi, laureati, dottorandi e dottori di ricerca) viene eseguita in modalità telematica e con tempistiche definite in funzione della tipologia e della finalità della rilevazione stessa.

### 5.1 RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI DEI CDS

L'indagine si basa sulla somministrazione di un questionario erogato *on line*, compilato dagli studenti in modo anonimo. La specificità dei Corsi on line ha reso necessaria una rilevazione delle opinioni degli studenti aperta durante tutto l'anno accademico, essendo l'organizzazione dei cicli didattici differenziata in base al momento di immatricolazione dello studente (le Università Telematiche non hanno una data preordinata di inizio delle attività didattiche, che di fatto coincide con il momento in cui lo studente decide di iscriversi).

L'Ateneo adotta un sistema automatizzato di distribuzione, raccolta e acquisizione dei dati con l'utilizzo di modelli elettronici on line: i questionari elettronici vengono resi accessibili attraverso la Piattaforma Virtual campus, a cui lo studente accede tramite *user id e password*. Il questionario è legato all'insegnamento di cui carica automaticamente le informazioni che lo identificano: la compilazione del questionario è obbligatoria e si attiva quando lo studente si prenota all'esame (*in media 20g prima dell'esame*). Una volta che lo studente ha terminato l'inserimento delle informazioni, il sistema genera automaticamente un file contenente i soli dati. L'anonimato dello studente viene rispettato in quanto il sistema adotta una codifica generica di generazione/ricezione del dato. L'intera fase di raccolta dei dati è affidata al Sistema Informatico dell'Ateneo.

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti iscritti ad un corso attivo dell'offerta didattica di Ateneo ivi compresi quelli iscritti ad un corso singolo o ad un OFA. Ciascuno studente è chiamato ad esprimere la sua opinione in modo consapevole, attuale e puntuale.

L'Ateneo ha adottato i questionari presenti nelle Linee Guida proposte da ANVUR, per studenti (frequentanti e non frequentanti), per i laureandi e i laureati:

- *Scheda n.1 bis* compilata per ogni insegnamento prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti che hanno seguito più del 50% delle lezioni on line (Studenti frequentanti);
- *Scheda n.3 bis* compilata per ogni insegnamento prima dell'iscrizione all'esame dagli studenti che hanno seguito meno del 50% delle lezioni on line (Studenti non frequentanti).
- *Scheda n.5bis* compilata dai laureandi.
- *Scheda n. 6bis* compilata dai laureati (da 1-3 e 5 anni).

### 5.2 RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti identificati come "laureandi". Ciascuno studente è chiamato ad esprimere la sua opinione in modo consapevole, attuale e puntuale. I questionari, erogati attraverso la piattaforma didattica, possono essere compilati successivamente all'accettazione della Domanda di Laurea e prima dello svolgimento della discussione della Tesi.

Le opinioni dei Laureandi vengono raccolte continuamente nel corso dell'anno e archiviate dagli Uffici di Ateneo per poi metterle a disposizione degli organi preposti per la successiva elaborazione annuale. L'Ateneo ha adottato per i laureandi il questionario presente nelle Linee Guida proposte da ANVUR di cui alla scheda 5bis.

### **5.3 RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREATI**

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti laureati presso l'Ateneo. Ciascuno studente è chiamato ad esprimere la sua opinione in modo consapevole, attuale e puntuale.

Le opinioni dei Laureati vengono raccolte dagli Uffici di Ateneo continuamente nel corso dell'anno, attraverso follow-up telefonico, e archiviate per poi metterle a disposizione - in forma anonima- degli organi preposti alla successiva elaborazione annuale. L'Ateneo ha adottato per i laureati il questionario presente nelle Linee Guida proposte da ANVUR di cui alla scheda 6bis.

### **5.4 RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI DOTTORANDI**

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti identificati come "dottorandi". Ciascuno studente è chiamato ad esprimere la sua opinione in modo consapevole, attuale e puntuale. I questionari sono erogati, dagli Uffici di Ateneo ai Dottorandi del I e II anno, generalmente alla fine dell'anno solare (mese novembre, come da indicazioni del PQA) e comunque in tempo utile per la redazione dei Riesame Annuale del Corso di Dottorato di Ricerca (Linee Guida del PQA per *l'Assicurazione della qualità dei Corsi di Dottorato di Ricerca*). L'Ateneo ha adottato per il 2025 i modelli di questionari forniti da ANVUR.

Le opinioni dei dottorandi vengono raccolte e archiviate dagli Uffici di Ateneo per poi metterle a disposizione, in forma anonima, ai Coordinatori dei Corsi di Dottorato per la successiva elaborazione.

### **5.5 RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI DOTTORI DI RICERCA**

Partecipano alla rilevazione tutti gli studenti che hanno conseguito un dottorato di ricerca presso l'Ateneo (entro 1 anno del conseguimento del titolo). Ciascuno studente è chiamato ad esprimere la sua opinione in modo consapevole, attuale e puntuale. I questionari sono erogati, dagli Uffici di Ateneo ai Dottori di Ricerca, generalmente alla fine dell'anno solare (mese di novembre, come da indicazioni del PQA) e in tempo utile per la redazione dei Riesame Annuale del Corso di Dottorato di Ricerca (Linee Guida del PQA per *l'Assicurazione della qualità dei Corsi di Dottorato di Ricerca*).

L'Ateneo ha adottato per il 2025 i modelli di questionari forniti da ANVUR. Le opinioni dei dottori di ricerca vengono raccolte e archiviate dagli Uffici di Ateneo per poi metterle a disposizione, in forma anonima, ai Coordinatori dei Corsi di Dottorato per la successiva elaborazione.

## **6 SOTTO PROCESSO: ACCESSO AI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE**

---

I dati raccolti attraverso il questionario vengono trattati dall'Ateneo nel rispetto della norma sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). UniMarconi gestisce internamente, con il supporto delle strutture amministrative e tecniche, il processo di rilevazione on line dei questionari. I risultati analitici sono disponibili in tempo reale mediante accesso al sistema data-warehouse di Ateneo (DAMA). L'accesso è coordinato dal PTA dell'Ufficio Analisi dati ed è differenziato per ruolo.

In particolare:

- **Docente:** visualizza le valutazioni relative all'insegnamento di cui è titolare (riportate anche in forma elaborata nell'apposita area personale del Virtual@Campus, divisi per anno accademico);
- **Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio:** visualizza le valutazioni di tutti gli insegnamenti/moduli del corso di studio e le condivide con i membri del Gruppo AQ;
- **Coordinatore del Dottorato:** visualizza le valutazioni e le condivide con i membri del Gruppo AQ;
- **Direttore del Dipartimento:** visualizza le valutazioni relative ai CdS e PhD afferenti al Dipartimento;
- **Presidente e membri della CPDS:** visualizzano le valutazioni di tutti i CdS del Dipartimento a livello di singolo insegnamento/modulo.
- **PQA e NdV:** hanno accesso ai risultati della valutazione per tutti i livelli.

## 7 SOTTO PROCESSO: PUBBLICIZZAZIONE DEI RISULTATI

---

La diffusione dei dati a tutti coloro (studenti iscritti, futuri studenti, famiglie etc.) che sono interessati a conoscere i livelli di soddisfazione espressi dagli studenti sui Corsi di Studio e sugli insegnamenti offerti dall'Ateneo, consiste nella pubblicazione on-line sul sito web dell'Ateneo:

- della Relazione del Nucleo di Valutazione che analizza le opinioni degli studenti (la relazione viene redatta entro il mese di aprile di ogni anno).
- pubblicazione in forma aggregata sulla pagina web di presentazione del CdS (*offerta formativa*);
- pubblicazione in forma aggregata sulla pagina web di presentazione del PhD (*dal 2025*);

## 8 SOTTO PROCESSO: ANALISI DEI RISULTATI E UTILIZZO

---

È opportuno ricordare che la rilevazione dell'opinione studenti ha come obiettivo quello di fornire informazioni per consentire un'analisi complessiva del CdS e del PhD, in modo tale da far emergere eventuali criticità che dovranno essere prese in carico attraverso conseguenti azioni di miglioramento, di cui sarà necessario definire responsabilità, modalità e tempistiche.

L'utilizzo dei risultati della rilevazione per migliorare i processi didattici, unitamente alla pubblicazione dei risultati sintetici e alla trasparenza relativa all'utilizzo degli stessi, favoriscono una partecipazione più consapevole alla rilevazione da parte degli studenti, responsabilizzando al contempo i Docenti.

### *Studenti*

La comunità degli studenti è la destinataria degli esiti delle rilevazioni e può consultare i risultati dei questionari attraverso il report pubblico presente sul sito web di Ateneo ma, soprattutto, deve essere informata (attraverso la componente studentesca della CPDS, attraverso la componente studentesca

del gruppo AQ o attraverso il Coordinatore del CdS) delle eventuali azioni di miglioramento intraprese a seguito dell'analisi dei dati raccolti.

#### *Docenti*

Il docente ha un ruolo diretto nel processo, in quanto è il primo destinatario dei risultati dei questionari compilati dagli studenti e li analizza per valutare aspetti positivi, margini di miglioramento e criticità e apportare eventuali modifiche alla didattica o al programma di insegnamento.

#### *Corsi di Studio*

A livello di CdS, il Coordinatore del Consiglio di CdS promuove e coordina l'analisi e la discussione dei risultati del proprio CdS. Il Consiglio di Corso di Studio esamina i report dei diversi Gruppi AQ dei CdS di propria afferenza, evidenziando fattori positivi e critici di interesse comune a tutti i CdS, promuovendo il confronto interno. Il Coordinatore, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, è chiamato ad attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprendere le ragioni di tale scostamento e suggerire, in collaborazione con gli studenti del gruppo AQ e della CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti.

Sulla base delle analisi fatte, e del confronto interno, il Coordinatore formula le proposte migliorative (da approvare in CdD) assicurandone la comunicazione al gruppo AQ e alla Commissione Paritetica Docenti Studenti.

Il Coordinatore del Consiglio di CdS e/o i singoli docenti dovrebbero inoltre prevedere, in avvio di anno accademico, un momento di confronto con gli studenti sui risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti relativi all'a.a. precedente.

#### *Dipartimento*

Il Direttore di Dipartimento, con il supporto del Coordinatore del Corso e del Referente alla Didattica del Dipartimento, identifica ed approva (in sede di riesame annuale del CdS) provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti.

#### *Commissione paritetica docenti - studenti*

Le CPDS analizzano i risultati dei questionari del Corso di Studio e segnalano, attraverso i verbali delle proprie riunioni e nella relazione annuale, al Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio eventuali criticità e livelli di insoddisfazione che richiedano attenzione e interventi specifici.

La Commissione Paritetica Docenti Studenti nel corso dell'anno accademico ha la facoltà di raccogliere 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. La CPDS valuta, e riporta all'interno della propria Relazione annuale, se i risultati dei questionari siano stati efficacemente analizzati e utilizzati dal CdS, in particolare:

- monitora le azioni individuate dal CdS per risolvere le criticità;
- segnala eventuali criticità non affrontate;
- suggerisce soluzioni mirate sugli aspetti critici.

#### *Corsi di Dottorato di Ricerca*

A livello di Corso di Dottorato di Ricerca, il Coordinatore in sede di riesame annuale, analizza le opinioni dei dottorandi e dottori di ricerca, al fine di identificare eventuali azioni migliorative assicurandone poi la comunicazione nel Collegio dei Docenti del Dottorato.

### *PQA*

Il Presidio di Qualità sovrintende all'applicazione delle Linee Guida dell'ANVUR con riferimento all'aggiornamento degli strumenti e delle modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti (dei Corsi di Studio e di Dottorato di Ricerca), alle regole, e alle tempistiche, agli accessi ai dati da parte degli attori interessati e alla pubblicizzazione e trasparenza dei risultati verso l'esterno.

Il PQA propone policy di Ateneo sulla gestione e sull'utilizzo dei risultati e ne monitora l'applicazione nei Corsi di Ateneo da parte dei diversi attori del processo. Sulla base delle valutazioni espresse dal Nucleo sul processo, effettua interventi indirizzati al miglioramento continuo della qualità e all'ottimizzazione del sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti, seguendo le raccomandazioni e agli ambiti di miglioramento segnalati.

### *NdV*

Il Nucleo di Valutazione valuta l'efficacia del processo posto in essere dal Presidio di Qualità e dagli organi periferici di AQ, tenendo conto anche di quanto riportato dalle Commissioni Paritetiche nella loro Relazione annuale. Analizza e valuta, nella relazione annuale, i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti (dei Corsi di Studio e di Dottorato di Ricerca) e la loro presa in carico dai vari attori del processo, ed esprime raccomandazioni e suggerimenti per il miglioramento dell'efficacia sia del processo di rilevazione, sia di quello di analisi e di autovalutazione dei risultati.