



UNIVERSITÀ  
DI SIENA  
1240

## SURVEY POLICY



*S.A. 12 novembre 2019, C.d.A. 22 novembre 2019*

## 1. Obiettivi

La definizione di una “Survey policy d’Ateneo” è di fondamentale importanza per i seguenti motivi:

- evitare la proliferazione di indagini, a volte con contenuto simile, somministrate agli stessi soggetti in tempi ravvicinati e senza una programmazione e un coordinamento centrale, per incrementare il tasso di compilazione dei questionari e garantire una maggiore attendibilità dei risultati;
- curare che sia data adeguata comunicazione e visibilità alle indagini scelte dall’Ateneo;
- garantire un adeguato feedback ai soggetti coinvolti e agli stakeholders, per mantenere l’interesse alla partecipazione e intraprendere azioni successive;
- creare una raccolta di dati sistematica e di qualità e mettere a punto un sistema di archiviazione dei risultati delle indagini, con possibilità di accesso pubblico o riservato;
- definire, in particolare per le indagini interne nell’ambito del ciclo della performance, una metodologia comune, sia per ciò che concerne la struttura dei questionari, sia per quanto riguarda la lettura dei risultati, in modo da assicurare una lettura univoca e imparziale dei medesimi da parte di tutti i soggetti interessati. Fatte salve, ovviamente, le indagini da effettuarsi per motivi scientifici o con una struttura imposta da soggetti terzi ai fini del benchmarking.

La definizione e l’adozione di una “Survey policy” è, inoltre, basilare per la costruzione del cruscotto direzionale e per il governo degli indicatori (Key Performance Indicators).

## 2. Soggetti

La Survey Policy è approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione dell’Ateneo, e si rivolge alla comunità accademica dell’Università di Siena (docenti, studenti, dirigenti, personale tecnico-amministrativo, etc.).

La Survey Policy è diretta a tutelare i soggetti titolari di account **@student.unisi.it** e **@unisi.it**, garantendo la conformità sia del trattamento dei dati alla vigente normativa in materia, sia della somministrazione dei questionari agli obiettivi e ai principi definiti nel presente documento.

Il **Comitato Survey Policy di Ateneo (Survey Policy Committee - SPC)**, nominato dal Rettore d’intesa con il Direttore generale, ha compiti propositivi (in particolare in relazione ad attività formative non standard – ad esempio tirocini, stage, soft-skills, etc. - proposte dall’Ateneo) e consultivi in tale ambito, nonché di analisi dei questionari proposti e dei relativi risultati. E’ supportato dal Responsabile della Divisione programmazione, organizzazione e valutazione e dall’Ufficio valutazione e supporto al Nucleo.

Il SPC può, ove lo ritenga opportuno, consultare un panel di studenti, per aumentarne il coinvolgimento e la condivisione delle informazioni e dei processi.

Il SPC può inoltre avvalersi della collaborazione dei moderatori delle “liste Unisi” per prevenire l’invio non autorizzato di indagini agli utenti Unisi.

Il SPC assicura la trasparenza delle indagini di Ateneo (vedasi sezioni 8 e 9), e può promuovere azioni di sensibilizzazione, volte ad illustrare ai soggetti coinvolti (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, etc.) la Survey Policy di Ateneo, le innovazioni proposte e le modalità di tutela sulle somministrazioni.

## 3. Definizioni (indagini di Ateneo)

Per “**indagini di Ateneo**” si intende la somministrazione di questionari con popolazione di riferimento composta in tutto o in parte da soggetti titolari di account **@student.unisi.it** e **@unisi.it** (nel seguito definita “**comunità accademica UNISI**”), volti a raccogliere informazioni sulle variabili qualitative e quantitative oggetto di indagine. Il questionario è, inoltre, uno strumento di comunicazione finalizzato a facilitare l’interazione fra il proponente dell’indagine e i soggetti coinvolti nell’indagine.

E’ esclusa dall’applicazione della presente policy la rilevazione delle opinioni di studenti e laureandi ai sensi della normativa vigente in materia, i cui criteri e metodologie sono definiti dall’ANVUR. Per ciò che concerne ulteriori

indagini in ambito didattico (ad esempio opinioni studenti su tirocini, corsi per soft skills...) si rinvia a quanto scritto nei paragrafi successivi in merito alle indagini di Ateneo.

#### 4. Tipologie di indagini

Le indagini di Ateneo possono essere raggruppate nelle seguenti macro-categorie, in base alla finalità:

- a) **Didattica** (rilevazioni in ambito didattico su corsi di studio, tirocini, etc., escluse rilevazioni ANVUR, AlmaLaurea e MIUR);
- b) **Ricerca e terza missione** (indagini scientifiche, raccolta dati finalizzata alle tesi di laurea, etc.), relativa anche a iniziative di Public Engagement;
- c) **Gestione e organizzazione** (valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati dall'Ateneo, come, ad esempio, il Ciclo della Performance, il progetto Good Practice, il Servizio civile).

#### 5. Modalità di richiesta e somministrazione

##### **a) Indagini interne di Ateneo rivolte alla comunità accademica UNISI (questionari richiesti e predisposti da Organi di governo e/o dalla Direzione generale, da unità organizzative, da docenti dell'Ateneo)**

Ogni indagine di Ateneo deve essere sottoposta al SPC e realizzata avvalendosi del personale tecnico amministrativo di supporto al Comitato medesimo.

Tutte le richieste e le comunicazioni relative alle indagini di Ateneo dovranno essere inoltrate all'indirizzo di posta elettronica [survey.spc@unisi.it](mailto:survey.spc@unisi.it).

Nella richiesta di indagine dovranno essere precisate le finalità, dovrà essere allegato il questionario proposto e indicata la tempistica di somministrazione auspicata.

Il SPC analizzerà la richiesta, valutandone la rispondenza alla Survey Policy di Ateneo definita nel presente documento, nonché la compatibilità con il calendario delle altre indagini di Ateneo (per la tempistica si rinvia alla sezione 6).

Entro 15 giorni dalla richiesta il SPC validerà il questionario e la tempistica ovvero richiederà modifiche/integrazioni. Ulteriori riscontri saranno forniti dal SPC entro 7 giorni dalla ricezione di quanto eventualmente richiesto.

L'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo provvederà alla somministrazione del questionario e alla restituzione dei risultati.

Ai fini dell'implementazione del Data Archive d'Ateneo il proponente invierà al medesimo indirizzo sopra indicato l'eventuale documento prodotto e diffuso contenente i risultati dell'indagine in correlazione alla finalità della medesima.

##### **b) Indagini esterne di Ateneo rivolte alla comunità accademica UNISI (questionari promossi da Organi di governo e/o dalla Direzione generale, da unità organizzative, da docenti dell'Ateneo, predisposti da soggetti terzi)**

Nel caso di indagini di Ateneo da effettuarsi con un questionario strutturato da soggetti terzi, ne dovrà essere data comunicazione al SPC almeno 30 giorni prima della somministrazione, al fine di garantire comunque il rispetto delle finalità della Survey Policy, in particolare per ciò che concerne il trattamento dei dati, la duplicazione di indagini simili e in tempi ravvicinati (vedasi sezione 6), il rispetto degli standard minimi (vedasi sezione 7), nonché l'implementazione del Data Archive di Ateneo.

Nella comunicazione, da inviarsi all'indirizzo di posta elettronica [survey.spc@unisi.it](mailto:survey.spc@unisi.it), dovranno essere precisate le finalità, allegato il questionario proposto e indicata la tempistica di somministrazione auspicata.

Nel caso di indagini ricorrenti già incluse in YSS (vedasi sezione 6) la suddetta comunicazione non è necessaria.

L'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo provvederà alla somministrazione del questionario e alla restituzione dei risultati.

Ai fini dell'implementazione del Data Archive d'Ateneo il proponente invierà al medesimo indirizzo sopra indicato l'eventuale documento prodotto e diffuso contenente i risultati dell'indagine in correlazione alla finalità della medesima.

**c) Indagini rivolte in tutto o in parte a soggetti esterni alla comunità accademica UNISI, quali aziende, famiglie, scuole, etc. (questionari richiesti e predisposti da soggetti terzi, ovvero da docenti o studenti dell'Ateneo per finalità scientifiche/didattiche)**

Nel caso di indagini rivolte in tutto o in parte a soggetti esterni il Direttore generale, previa istruttoria da parte del SPC come indicato al precedente punto a), tenuto conto delle finalità e degli obiettivi dell'indagine, appurerà la fattibilità tecnica e giuridica, con particolare riguardo al trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente e, sulla base delle risorse umane e strumentali disponibili potrà disporre il supporto all'indagine da parte dell'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo ovvero rigettarlo o posporlo.

## 6. Programmazione e calendarizzazione (Yearly Survey Scheduling)

Entro il 31 gennaio di ogni anno, insieme al Piano della Performance, sarà data comunicazione al Consiglio di Amministrazione delle indagini di Ateneo programmate per l'anno solare in corso o, ove necessario, per anno accademico di riferimento (**Yearly Survey Scheduling - YSS**), ivi inclusa la rilevazione delle opinioni degli studenti secondo le indicazioni ANVUR/PQA.

A tal fine, nel mese di novembre dell'anno precedente, sarà richiesto agli Organi di governo, alla Direzione generale, ai responsabili delle unità organizzative e ai docenti dell'Ateneo di comunicare alla Divisione programmazione, organizzazione e valutazione e all'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo se prevedono di somministrare indagini nel corso dell'anno successivo, con l'indicazione della popolazione di riferimento e del periodo di somministrazione previsto.<sup>1</sup>

Per ciò che concerne le indagini già incluse nel Piano della performance, queste saranno incluse di default nello YSS, senza necessità di ulteriore comunicazione da parte dei proponenti.

Lo YSS sarà pubblicato su un'apposita pagina web d'Ateneo, in modo da consentire a tutta la Comunità accademica di prenderne visione e di conoscere le indagini programmate nell'anno solare/accademico di riferimento, e aggiornato in base alle ulteriori richieste che dovessero pervenire successivamente; eventuali indagini non pianificate dovranno essere sottoposte al SPC, come previsto alla sezione 5.

## 7. Standard minimi per la realizzazione delle indagini

Vengono qui definiti alcuni standard minimi da osservare per la predisposizione e la realizzazione delle indagini di Ateneo. Il non rispetto di tali standard implica di norma la non approvazione della proposta d'indagine da parte del SPC. Eventuali scostamenti da tali standard dovranno essere specificamente indicati e motivati nella proposta d'indagine di cui alla precedente sezione 5. Il SPC vaglierà la fattibilità di tali scostamenti, nelle modalità e con la tempistica stabilita nella sezione 5.

Al fine di massimizzare la collaborazione, migliorare la qualità delle risposte e limitare i fenomeni di non risposta le indagini dovranno essere basate su **questionari improntati a minimizzare gli sforzi del rispondente** prestando massima attenzione ai seguenti aspetti:

- i) evitare domande non specificamente inerenti l'oggetto d'indagine;
- ii) utilizzare quesiti semplici sia sotto il profilo della terminologia usata, sia del costruito sintattico;
- iii) prevedere set di modalità di risposta alle domande in numero limitato (di norma non più di 5) e chiaramente disgiunte tra di loro;

---

<sup>1</sup> Per la prima fase di avvio delle attività previste dalla Survey Policy, il Direttore generale potrà definire tempistiche e modalità differenti, ove necessario.

iv) contenere la lunghezza del questionario in modo che i tempi di compilazione medi non siano superiori agli 8/10 minuti.

Nei questionari dovranno essere presenti alcune domande standard di classificazione dei rispondenti, al fine di rendere possibile una migliore comparabilità e integrabilità dei risultati ottenuti dalle varie indagini (vedasi allegato tecnico paragrafo A.1).

Le modalità di acquisizione e di archiviazione delle risposte dovranno garantire il rispetto assoluto dell'anonimato dei rispondenti, così come previsto dalla normativa esistente.

## 8. Restituzione dei risultati

Tutte le informazioni individuali raccolte con le indagini di Ateneo dovranno essere messe a disposizione del SPC che ne curerà il caricamento su piattaforma web ad accesso riservato (vedasi successiva sezione 9).

Il SPC definisce i formati con cui dovranno essere messi a disposizione la documentazione dell'indagine e le relative informazioni raccolte (vedasi allegato tecnico B.1).

Il SPC, sulla base di valutazioni oggettive sul tasso di partecipazione all'indagine, proporrà la validazione dei dati raccolti, ovvero ne proporrà l'approvazione previo calcolo di adeguati sistemi di calibrazione dei dati per compensare i fenomeni di mancata risposta; solo nel caso di tassi di partecipazione estremamente esigui e fortemente selettivi non darà la propria validazione all'indagine e al conseguente caricamento dei relativi dati sulla piattaforma.

Per ogni rilevazione i proponenti dovranno predisporre un sintetico report (vedasi allegato tecnico B.2) dell'andamento dell'indagine e dei principali risultati ottenuti da utilizzare come ritorno informativo ai soggetti coinvolti e che sarà inserito nella piattaforma di cui alla sezione 9 – sezione ad accesso pubblico, e eventualmente inviato direttamente (anche come link) alla popolazione di riferimento.

Ogni altra elaborazione e/o relazione prodotta sulla base dei dati raccolti con l'indagine dovrà essere trasmessa dai proponenti dell'indagine anche all'SPC, che ne curerà l'eventuale archiviazione sulla piattaforma sopra citata.

## 9. Data Archive e pagine web dedicate

Per consentire a tutta la Comunità accademica di conoscere la Survey Policy di Ateneo la relativa pagina web dedicata, sul sito di Ateneo, contiene le seguenti informazioni:

- Survey Policy e relativi allegati tecnici;
- Calendario delle Indagini (YSS);
- Modulo di richiesta di indagine da inviare al SPC;
- Link all'area di accesso pubblico contenente i risultati delle Indagini.

Al fine di creare una adeguata raccolta di dati, occorre realizzare un sistema di archiviazione delle indagini (**Data Archive**) così strutturato:

- **Area pubblica** contenente i risultati delle indagini, i rapporti che sono stati eventualmente redatti sui risultati e il questionario somministrato;
- **Area privata** contenente tutti i dati, le informazioni e i risultati delle Indagini, con profili di accesso diversificati per:
  - SPC e supporto tecnico;
  - Proponente dell'indagine;
  - Altri soggetti interessati (stakeholder) autorizzati dal SPC.

## 10. Allegato tecnico

L'allegato tecnico al presente documento potrà essere modificato con provvedimento del Rettore, su proposta del Comitato Survey Policy di Ateneo (con apposito verbale formalmente sottoscritto), ove ritenuto opportuno sulla scorta dell'esperienza e dell'evolversi del sapere scientifico.