



Comitato Survey Policy di Ateneo: resoconto dell'attività relativa all'anno 2022

Introduzione

Il Comitato Survey Policy di Ateneo (SPC), istituito con Decreto Rettorale rep. n. 2317/2019 del 11.12.2019 e modificato con D.D.G. n. 1187 del 29.03.2022, è presieduto dal Prof. Giulio Ghellini, Professore ordinario di Statistica sociale, e composto dal Prof. Fabio Berti, Professore ordinario di sociologia, dal Sig. Emanuele Antenucci, rappresentante delle studentesse e degli studenti nominato dal Consiglio studentesco, e dalla Dott.ssa Silvia Satta, componente dell'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo. Il Comitato è supportato dall'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo. Il mandato del Comitato, nella sopracitata composizione, è terminato in data 31 ottobre 2022 ed è stato prorogato in attesa della nomina dei nuovi componenti.¹

Nel corso dell'anno 2022 si è tenuta 1 sola riunione ufficiale, durante la quale si è insediato il nuovo rappresentante della comunità studentesca, nominato con D.D.G. n. 1187 del 29.03.2022, e sono stati programmati i lavori. Le richieste pervenute durante tutto l'anno sono state esaminate tramite scambi di email tra i componenti del SPC e/o incontri informali, in alcuni casi anche con i richiedenti di indagine.

Le attività di selezione e di indagine del SPC

Nell'anno 2022 il Comitato ha ricevuto, tramite l'apposito modulo online (<https://survey.unisi.it/391775?lang=it>), 11² richieste di indagine e ne ha approvate 8, in quanto

¹ In particolare, si è in attesa della individuazione della componente studentesca da parte del Consiglio studentesco.

² L'undicesima richiesta di indagine pervenuta è stata esaminata dal SPC ed è in via di definizione con la richiedente.

rispondenti alla Survey Policy di Ateneo, e compatibili, per tempistica, con il calendario delle indagini. Tra queste, 5 indagini³ erano previste nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) e pertanto considerate di rilevanza strategica per l'Ateneo. Per tutte le indagini approvate si è reso necessario apportare modifiche o integrazioni al questionario proposto al fine di assicurare coerenza tra le domande e l'oggetto dell'indagine, minimizzare gli sforzi del/della rispondente e tutelarne la privacy, garantendo così la compatibilità con la Survey Policy di Ateneo e assicurando risultati comunque consistenti agli obiettivi delle stesse. I componenti del SPC e dell'ufficio di supporto hanno garantito, inoltre, tramite contatti telefonici e via email, consulenze qualificate e assistenza sulle corrette modalità di costruzione di un'indagine e su quanto previsto dalla Survey Policy di Ateneo.

Le Indagini approvate dal SPC nel corso del 2022 sono riportate nella Tabella 1. Si specifica che per la realizzazione delle 8 indagini sono stati costruiti complessivamente 24 questionari diversi, che sono stati gestiti e somministrati dal personale tecnico amministrativo di supporto al Comitato tramite la piattaforma LimeSurvey nella nuova versione Cloud 3. L'Ateneo ha, infatti, nel 2021, acquistato la nuova versione del prodotto, non solo per le funzionalità superiori che offre, ma anche per favorire il passaggio al Cloud previsto dalla transizione al digitale per le pubbliche amministrazioni. Per favorire tale upgrade sono stati organizzati, nei primi mesi del 2022, due corsi appositi (base e avanzato) per formare, oltre al personale di supporto al Comitato, altre unità di personale, individuate dai Dirigenti dell'Ateneo, al fine di allargare la platea di persone in grado di utilizzare il prodotto. Si ritiene opportuno precisare che per una delle 8 indagini, "La biblioteca X me", il Comitato ha deciso sperimentare una nuova modalità di somministrazione: la popolazione di riferimento dell'Indagine è stata identificata con l'utenza che ha usufruito dei servizi delle biblioteche, senza ricorrere alla mail contenente l'invito alla compilazione, ma scegliendo di diffondere il link per registrarsi e accedere al questionario tramite i canali social e con l'utilizzo di manifesti appesi nelle sedi delle biblioteche. Per tale indagine, pertanto, non è stato possibile calcolare il tasso di risposta ma solamente registrare il numero di questionari compilati.

³ "Indagine Good Practice Customer: Satisfaction PTA", "Indagine Good Practice: Customer Satisfaction DDA", "Indagine Good Practice: Benessere organizzativo", "Indagine Good Practice: Customer Satisfaction Studentesse e Studenti" e "La biblioteca X me. Questionario online sulla soddisfazione degli utenti".

Tabella 1: Indagini approvate e somministrate dal SPC nell'anno 2022

	Indagine	Oggetto	Richiedente	Popolazione indagata	N. modelli di rilevazione predisposti	Modello di rilevazione disponibile anche in inglese	Rilevazione a campione	Incluso nel PIAO	Periodo di rilevazione
1	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction PTA	Rilevazione efficacia percepita sui servizi dell'Ateneo	Unità Organizzativa di Ateneo	PTA	1	No	No	Sì	Febbraio
2	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction DDA	Rilevazione efficacia percepita sui servizi dell'Ateneo	Unità Organizzativa di Ateneo	Docenti, assegniste/i e dottorande/i	1	Sì	No	Sì	Febbraio
3	Piano formazione 2022	Valutazione gradimento iniziative formative erogate per il personale di Ateneo, con un numero di partecipanti superiore a 5	Unità Organizzativa di Ateneo	PTA (Unità di PTA che hanno seguito almeno un corso di formazione erogato da Unisi nell'anno 2022)	13	No	No	No	Marzo/Gennaio 2023
4	OrientarSI	Valutare l'accessibilità e la fruibilità del portale ORIENTARSI	Unità Organizzativa di Ateneo	Studentesse e studenti	1	Sì	Sì	No	Marzo/Aprile
5	Indagine Good Practice: Benessere organizzativo	Rilevazione Benessere organizzativo	Unità Organizzativa di Ateneo	PTA	1	No	No	Sì	Maggio

	Indagine	Oggetto	Richiedente	Popolazione indagata	N. modelli di rilevazione predisposti	Modello di rilevazione disponibile anche in inglese	Rilevazione a campione	Incluso nel PIAO	Periodo di rilevazione
6	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction Studentesse e Studenti	Rilevazione efficacia percepita sui servizi dell'Ateneo	Unità Organizzativa di Ateneo	Studentesse e studenti	2	Sì	No	Sì	Giugno/Luglio
7	Primo questionario dell'Osservatorio sull'orientamento sessuale e l'identità di genere dell'Ateneo	L'Indagine ha l'obiettivo di misurare il livello di benessere delle persone rispetto al loro orientamento sessuale e alla loro identità di genere	Osservatorio sull'orientamento sessuale e l'identità di genere	PTA, docenti, studentesse e studenti	3	Sì	Sì, per la comunità studentesca	No	Novembre
8	La biblioteca X me. Questionario online sulla soddisfazione degli utenti	Indagare sulla fruizione degli spazi fisici delle biblioteche; la conoscenza e l'uso, in presenza e/o a distanza dei servizi; i motivi del non uso dei servizi; la percezione di importanza e soddisfazione di essi; la percezione di importanza e soddisfazione di aspetti trasversali di una biblioteca	Unità Organizzativa di Ateneo	Coloro che usufruiscono del servizio	1	Sì	No	Sì	Novembre/Dicembre

Comitato Survey Policy di Ateneo (SPC)

survey.spc@unisi.it

Tel. 0577235114-5105

Tabella 2: Numero di inviti, questionari compilati e tassi di risposta per tipologia di popolazione e per anno

Popolazione Unisi indagata	Modelli di rilevazione aperti			N. inviti spediti			N. questionari compilati			Tasso di risposta medio		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Docenti	3	4	2	2.876	4.923	2.204	733	1.031	595	25,5	20,9	27,0
PTA	7	17	16	3.971	4.553	3.359	1.571	1.948	1.549 ⁴	39,6	42,8	46,1 ⁴
Studentesse e Studenti	13	4	4	41.259	43.590	20.949	7.059	8.946	1.192	17,1	20,5	5,7
Totale	23	25	22⁵	48.106	53.066	26.512	9.363	11.925	3.336	19,5	22,5	12,6

Tabella 3: Dettaglio numero di inviti, questionari compilati e tassi di risposta per questionario somministrato e per popolazione nell'anno 2022

Popolazione Unisi indagata	Titolo del questionario	N. inviti	N. questionari compilati	Tasso di risposta
Docenti	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction DDA	1.324	318	24%
Docenti	Primo questionario dell'Osservatorio sull'orientamento sessuale e l'identità di genere dell'Ateneo	880	277	31,5%
PTA	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction PTA	853	378	44%
PTA	Indagine Good Practice: Benessere organizzativo	853	367	43%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "54° Corso ISOIVA – COINFO"	45	33	73,3%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "Sull'onda della semplificazione e trasparenza: orientamenti per la pianificazione anticorruzione e trasparenza"	31	27	87,1%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "Le parole contano. Linguaggi, genere e comunità"	90	79	87,8
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "Il Regolamento di Ateneo sul trattamento dei dati personali"	36	34	94,4%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "Il Regolamento di Ateneo sul trattamento dei dati personali - edizione dedicata alla gestione dei dati nella ricerca"	10	9	90%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione "L'internazionalizzazione dell'offerta formativa"	38	32	84,2%

⁴ Non sono stati conteggiati i questionari compilati relativamente all'indagine Piano formazione 2022 Corso di formazione "Valutazione del programma di apprendimento delle lingue straniere tramite l'utilizzo della piattaforma goFluent" poiché l'indagine è ancora aperta e il questionario è ancora compilabile.

⁵ Nella Tabella 2 non sono stati riportati i dati relativi all'indagine "La biblioteca X me" perché la popolazione indagata da tale indagine non corrisponde a nessuna di quelle standard definite dalla Survey Policy.

Popolazione Unisi indagata	Titolo del questionario	N. inviti	N. questionari compilati	Tasso di risposta
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione “Lezioni d'Europa”	16	14	87,5%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione “Gli aggiornamenti alla Legge 241/90”	24	21	87,5%
PTA	Piano formazione 2022 Corsi di formazione TRIO	311	189	60,8%
PTA	Piano formazione 2022 Corsi di formazione su piattaforma Lezione-online.it	59	44	74,6%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione “55° CORSO ISOIVA”	27	21	77,8%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione “Aggiornamento sulla disciplina dei contratti pubblici”	61	38	62,3%
PTA	Piano formazione 2022 Corso di formazione “Valutazione del programma di apprendimento delle lingue straniere tramite l'utilizzo della piattaforma goFluent”	78	n.d. ⁶	n.d. ⁶
PTA	Primo questionario dell'Osservatorio sull'orientamento sessuale e l'identità di genere dell'Ateneo	827	263	31,8%
Studentesse e Studenti	OrientarSI	3.057	111	3,6%
Studentesse e Studenti	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction Studentesse e Studenti iscritte/i al I anno	3.048	193	6,3%
Studentesse e Studenti	Indagine Good Practice: Customer Satisfaction Studentesse e Studenti iscritte/i agli anni successivi	12.348	664	5,4%
Studentesse e Studenti	Primo questionario dell'Osservatorio sull'orientamento sessuale e l'identità di genere dell'Ateneo	2.496	224	9%

Publicazione dei risultati

L'Ufficio valutazione e supporto al Nucleo ha analizzato e pubblicato, nell'apposita pagina del sito web di Ateneo (<https://www.unisi.it/ateneo/progetti-di-ateneo/survey-policy-di-ateneo/accesso-alle-indagini-di-ateneo>), i principali risultati di tutte le indagini che sono state somministrate durante l'anno in Ateneo, ad eccezione di quelli dell'Indagine “La biblioteca X me” che sono ancora in corso di elaborazione al momento della stesura del presente documento, visto che l'Indagine si è chiusa a fine dicembre 2022.

⁶ Il questionario al momento della stesura del presente documento risulta essere ancora aperto.

Si segnala che per l'Indagine Good Practice Customer Satisfaction Studentesse e Studenti il Comitato ha stabilito di non procedere alla validazione e alla pubblicazione dei risultati a causa dell'esiguo tasso di risposta (6,3% per l'indagine rivolta alle/agli studentesse/i del I anno, e 5,4% per le/gli studentesse/i iscritte/i agli anni successivi) e della conseguente aleatorietà e non rappresentatività dei risultati raccolti. Relativamente a tale indagine sono state pubblicate una breve analisi del profilo dei rispondenti e una nota del SPC, contenente qualche riscontro alle risposte ottenute desumibile dalle valutazioni qualitative espresse nei testi liberi. La nota, in particolare, ha lo scopo di evidenziare all'Ateneo alcuni possibili punti di attenzione segnalati dai/dalle pochi/e rispondenti che il Comitato ha ritenuto utile e doveroso comunque sottolineare, anche se non si basano su affidabili riscontri quantitativi.

Considerazioni conclusive

Il Comitato ritiene che la razionalizzazione dei processi di indagine statistica sulla comunità universitaria, operata nel corso di questi tre anni di attività, abbia dato nell'anno 2022 dei buoni risultati, non solo per la diminuzione del numero di richieste di Indagine rispetto agli anni precedenti ma anche per la maggiore collaborazione e disponibilità mostrata dai/dalle richiedenti nell'applicare sulle indagini quanto previsto dalla Survey Policy di Ateneo e suggerito dal Comitato stesso. Si può affermare che la Survey Policy di Ateneo risulti essere finalmente conosciuta e applicata da buona parte della comunità accademica.

Il Comitato ritiene opportuno evidenziare, relativamente alla comunità studentesca, anche la notevole e preoccupante diminuzione avvenuta nel 2022 del tasso di risposta medio alle indagini: 17,1% nel 2020, 20,5% nel 2021 e 5,7% nel 2022. Al riguardo, il Comitato suggerisce di trovare maggiori occasioni di coinvolgimento degli Organismi studenteschi nelle fasi di promozione e di realizzazione delle indagini, al fine di contenere la manifesta disaffezione degli studenti a rispondere alle indagini promosse dall'Ateneo.

Più in generale, è d'altra parte necessario che gli organi di governo universitari, ai vari livelli, si impegnino maggiormente nell'utilizzare i risultati delle indagini con interventi che facciano esplicitamente riferimento alle sollecitazioni eventualmente emerse dalle indagini stesse, dimostrando così ai rispondenti come il loro sforzo di partecipazione sia debitamente considerato.

Infine, l'esperienza attualmente in corso dell'indagine on line con accesso diretto tramite link "La biblioteca X me", indagine che non prevede quindi l'invio di mail, che sono sempre più percepite con notevole fastidio dai soggetti interessati, potrebbe rappresentare una nuova strada da sviluppare e incrementare per affrontare peculiari interessi conoscitivi (i.e. le intenzioni di iscrizione alle LM al termine del percorso triennale) oppure per valutare specifici servizi offerti dall'Ateneo.