Politica per le Indagini Statistiche dell'Università di Pisa

Documento approvato dal Senato Accademico nelle sedute del 16 aprile e 21 maggio 2025 e dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 aprile 2025

Sommario

1. Introduzione 3
2. Obiettivi 3
3. Ambiti di applicazione e tipologie di Indagini 4
4. Le caratteriste principali delle scelte operative 4
5. Trattamento dei dati personali 5
6. Struttura organizzativa 5
7. Modalità di richiesta e somministrazione 6
8. Monitoraggio e revisione 7
9. Glossario 8

1. Introduzione

Scopo del presente documento è descrivere la Politica per le Indagini Statistiche dell'Università di Pisa (UniPi), che consiste nell'insieme degli obiettivi e indirizzi generali per la pianificazione, somministrazione e gestione delle indagini nel rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative dell'Ateneo.

L'Università di Pisa utilizza le indagini statistiche come uno strumento essenziale per raccogliere dati e riscontri da tutta la comunità universitaria (studenti, personale docente, e personale tecnico amministrativo) con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dell'offerta didattica, della ricerca /valorizzazione della conoscenza, dei servizi e dell'ambiente universitario nel suo complesso. Tali indagini, inoltre, forniscono informazioni utili per il processo decisionale, la pianificazione strategica e operativa e il miglioramento continuo delle *performance.*

2. Obiettivi

L'Università di Pisa, attraverso la raccolta di opinioni e suggerimenti, si impegna a:

a) Monitorare e valutare l'efficacia dei corsi di studio, la qualità dell'insegnamento, della ricerca /valorizzazione della conoscenza e dei servizi universitari;
b) Monitorare la soddisfazione e il benessere della comunità accademica nel suo complesso;
c) Monitorare e valutare l'efficienza ed efficacia dei servizi tecnici e amministrativi;
d) Promuovere la trasparenza e l'inclusività nelle decisioni relative alla gestione e allo sviluppo dell'Ateneo;
e) Utilizzare i risultati delle indagini per intraprendere azioni di miglioramento e garantire un'azione strategica e mirata da parte dell'Ateneo.

L'Università di Pisa, al fine di migliorare la qualità delle indagini e garantire una maggiore partecipazione e affidabilità dei risultati, si impegna inoltre a:

a) Evitare la proliferazione di indagini e ridurre il sovraccarico per i partecipanti, assicurando che le indagini siano ben coordinate nelle tempistiche e non sovrapposte nei contenuti;
b) Dare adeguata comunicazione e visibilità alle indagini promosse;
c) Prevedere modalità di restituzione dei risultati ai soggetti coinvolti, anche attraverso strumenti di visualizzazione ad accesso pubblico o riservato;
d) Promuovere l'uso di metodologie statistiche appropriate per assicurare l'affidabilità e la validità dei dati raccolti.

3. Ambiti di applicazione e tipologie di Indagini

I contenuti del presente documento si applicano a tutte le indagini rivolte alla comunità accademica[1] (nel suo complesso o in parte) inclusi eventuali ulteriori portatori di interesse esterni. Le indagini possono essere suddivise in tre categorie:

1) **Indagini di natura obbligatoria:** questionari richiesti da autorità nazionali o enti di valutazione come ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca) o in adempimento di normative ministeriali. Queste indagini costituiscono parte integrante del processo di Assicurazione della Qualità e del processo di miglioramento della *Performance* e vengono condotte secondo standard e tempistiche stabilite a livello nazionale.
2) **Indagini di iniziativa dell'Ateneo ed altre indagini interne**: sondaggi e questionari promossi direttamente dall'Università di Pisa per finalità di miglioramento organizzativo e gestionale[2]. Tali indagini devono essere coerenti con gli obiettivi strategici dell'Ateneo. Ulteriori iniziative volontarie possono essere promosse da una o più unità organizzative, da organi di governo, o da docenti dell'Ateneo e rivolte a gruppi specifici di studenti, di personale (docente e/o tecnico – amministrativo) o ad altri portatori di interesse. Appartengono a questa categoria anche le indagini con finalità di ricerca (es. progetti scientifici, tesi di laurea/dottorato) e di valorizzazione delle conoscenze.
3) **Indagini esterne o in collaborazione con enti terzi:** sondaggi e questionari predisposti da soggetti terzi all'Ateneo ma rivolti alla comunità accademica e/o a portatori di interesse nei confronti dell'Università.

4. Le caratteriste principali delle scelte operative

Anonimato e anonimizzazione. Le indagini possono essere condotte in modalità anonima o non anonima, a seconda della tipologia e delle finalità specifiche del questionario.
Le indagini anonime[3] sono utilizzate principalmente per garantire la libera espressione dei partecipanti senza timore di identificazione, particolarmente per temi sensibili.
Nel caso di anonimizzazione successiva del questionario[4] deve essere comunque prevista una apposita informativa sul trattamento dei dati e richiesto specifico consenso al trattamento, salvo diversa base giuridica applicabile.
Indagini non anonime[5] si rendono necessarie quando l'identificazione del rispondente è funzionale al processo o agli obiettivi dell'indagine, ad esempio per garantire la possibilità di integrazione con altre basi di dati, per eventuali *follow-up* o per contattare successivamente i partecipanti al sondaggio.

[1] Sono escluse dall'ambito di applicazione della presente politica i questionari di gradimento dei corsi di formazione, che rispondono ad esigenze esclusivamente interne all'organizzazione per la gestione dell'attività di formazione.
[2] Si fa riferimento, ad esempio, ai questionari sul benessere organizzativo.
[3] Un questionario è anonimo quando non sia possibile, direttamente o indirettamente, risalire all'identità della persona che lo compila. Il questionario deve essere anonimo sia sotto il profilo soggettivo (non deve contenere dati personali che consentono l'identificazione della persona, come nome e cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita ecc.) sia sotto il profilo tecnico (es. se somministrato con l'uso di mezzi informatici, come pc o tablet, non deve consentire la tracciabilità dell'ID).
[4] Un questionario che originariamente raccoglie dati identificativi del rispondente può essere considerato anonimizzato se i suddetti dati vengono successivamente eliminati in maniera definitiva, rendendo quindi impossibile l'identificazione del rispondente.
[5] Un questionario non è anonimo quando sono raccolti dati personali che consentono, direttamente o indirettamente, di identificare il rispondente.

In questi casi è necessario adottare misure conformi alla normativa vigente in materia di *privacy*, assicurando trasparenza, liceità del trattamento, sicurezza dei dati e garantendo diritti come rettifica e cancellazione.

Frequenza. La frequenza delle indagini è periodica per le indagini di natura obbligatoria, secondo quanto previsto dalla autorità competenti. Le indagini promosse dall'Ateneo o interne seguono invece tempistiche autonomamente stabilite, evitando sovrapposizione e garantendo un utilizzo efficace dei dati raccolti.

Metodologia e diffusione dei risultati. I criteri per la selezione dei partecipanti, i canali di distribuzione dei questionari, le procedure operative e le modalità di diffusione dei risultati possono variare in base alla tipologia di indagine. Questi aspetti sono dettagliati in appositi Allegati Tecnici[6].

Partecipazione. La partecipazione alle indagini di natura obbligatoria è richiesta o fortemente raccomandata, essendo parte integrante del processo di Assicurazione della Qualità e di miglioramento della *Performance*. La partecipazione alle indagini promosse dall'Ateneo e alle indagini volontarie è facoltativa, ma fortemente incoraggiata, in quanto gli esiti delle rilevazioni rappresentano un contributo prezioso per il miglioramento dei servizi e della gestione complessiva dell'Ateneo. L'Università di Pisa si impegna a promuovere un'elevata partecipazione alle indagini, fornendo adeguate informazioni e garantendo che i risultati siano utilizzati per intraprendere azioni concrete di miglioramento.

5. Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali raccolti attraverso le indagini è effettuato nel pieno rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - Regolamento UE 2016/679) e delle normative nazionali. I dati vengono trattati secondo i seguenti principi, tra i quali in particolare:

Trasparenza: I partecipanti sono informati sulle finalità della raccolta dei dati e sulle modalità di trattamento.

Limitazione della finalità e Minimizzazione dei dati: Vengono raccolti solo i dati strettamente necessari per raggiungere le finalità dichiarate.

Riservatezza: I risultati sono aggregati e resi pubblici in forma anonima, per garantire la protezione dell'identità dei singoli partecipanti.

I partecipanti hanno diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione e portabilità dei propri dati secondo quanto previsto dal GDPR.

6. Struttura organizzativa

- L'Unità Indagini e Analisi Dati (posizione organizzativa di III livello presso l'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione) è responsabile: della gestione delle indagini previste dall'ANVUR sull'acquisizione dell'opinione di studenti, dottorandi e dottori di ricerca; della progettazione e

[6] Gli Allegati tecnici potranno contenere indicazioni generali valide per più tipologie di indagine e/o linee guida dettagliate per indagini specifiche.

gestione delle principali Indagini di *Customer Satisfaction* dei servizi di Unipi; del coordinamento del progetto *Good Practice*.

- Il Comitato Indagini di Ateneo è nominato dal Rettore, d'intesa con il Direttore generale, resta in carica 3 anni ed è composto da almeno un docente, almeno uno studente e almeno un'unità di personale tecnico-amministrativo. È supportato dal Responsabile dell'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione, dal personale dell'Unità Indagini e analisi dati e dal Responsabile per la Protezione Dati di Ateneo (DPO).
  Il Comitato ha funzioni consultive e propositive, che si sostanziano in un parere obbligatorio per ogni indagine al medesimo sottoposta. In particolare il Comitato si occupa di: verificare la conformità delle indagini alla vigente normativa in materia, alle indicazioni contenute nella presente Politica e alla disciplina sul trattamento dei dati; valutare la rilevanza, la necessità e l'impatto sulle risorse, intervenendo per evitare la proliferazione di indagini e ridurre il sovraccarico per i partecipanti; definire le tempistiche e i canali di distribuzione (es. mailing list, sito di Ateneo, Agenda Didattica); favorire, se lo ritiene opportuno, la diffusione degli esiti di indagini ritenuti rilevanti o di interesse per la comunità accademica.
  Il Comitato non dispone di poteri autorizzatori.
  La figura della Delegata per le Statistiche di Ateneo, istituita a novembre 2022 (d.r. n. 2118/2022 del 4 novembre 2022), supporta l'attività del Comitato, con funzioni di indirizzo, di coordinamento e di raccordo con la governance.

7. Modalità di richiesta e somministrazione

Le modalità di richiesta e somministrazione si differenziano in relazione alla tipologia dell'indagine:

1) Indagini di natura obbligatoria:
   Le indagini di natura obbligatoria sono somministrate dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione, d'intesa con gli Organi di riferimento (Presidio della Qualità e Prorettori/Delegati di settore) secondo standard e tempistiche stabilite a livello nazionale.
   L'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione procederà autonomamente alla elaborazione degli esiti delle indagini e alla produzione e diffusione dei risultati.
   I *report* di analisi delle indagini in parola dovranno essere trasmessi per conoscenza al Comitato Indagini di Ateneo entro 60 giorni dalla loro redazione.

2) Indagini di iniziativa dell'Ateneo ed altre indagini interne:
   La somministrazione delle indagini di iniziativa dell'Ateneo e di altre indagini interne è subordinata alla trasmissione di apposita richiesta al Comitato Indagini di Ateneo.
   La richiesta dovrà essere inviata attraverso il form disponibile al seguente https://su.unipi.it/indagini, indicando gli scopi e le finalità dell'indagine, la popolazione di riferimento e il periodo di somministrazione. Alla richiesta dovrà essere altresì allegato il questionario.
   Il Comitato, entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta, procederà ad un esame della proposta al fine di valutare la conformità dell'indagine alla vigente normativa in materia, alle disposizioni contenute nella presente Politica e alla disciplina sul trattamento dei dati, nonché la compatibilità con il calendario delle altre indagini di Ateneo. Il Comitato procederà altresì a verificare che l'indagine non rappresenti una duplicazione di indagini simili per finalità, contenuti e popolazione

di riferimento. Nel caso in cui l'indagine presenti sovrapposizioni con altre rilevazioni il Comitato potrà suggerire soluzioni volte a evitare duplicazioni e il sovraccarico per i partecipanti (es. posticipo dell'indagine rispetto alla tempistica programmata dal richiedente, modifica parziale della popolazione di riferimento, sostituzione di *item*). Il Comitato, ove ritenuto opportuno, potrà suggerire i canali di distribuzione dell'indagine.

Le indagini di iniziativa dell'Ateneo saranno somministrate dall'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione, d'intesa con il richiedente, ad eccezione dei casi ove sia previsto uno specifico ufficio competente in relazione alla tematica della rilevazione. L'Ufficio Programmazione, Organizzazione e Valutazione, salvo i casi di gestione autonoma di altri Uffici, procederà alla elaborazione degli esiti delle indagini e alla restituzione dei risultati. I *report* di analisi delle indagini in parola dovranno essere trasmessi per conoscenza al Comitato entro 60 giorni dalla loro redazione.

Le altre indagini interne saranno gestite autonomamente dai richiedenti, che dovranno anche occuparsi dell'analisi degli esiti delle rilevazioni e curarne la relativa diffusione.
I *report* di analisi delle indagini in parola dovranno essere trasmessi per conoscenza al Comitato entro 60 giorni dalla loro redazione.

3) Indagini esterne o in collaborazione con enti terzi:
Le indagini esterne o in collaborazione con enti terzi possono usufruire dei canali ufficiali di somministrazione dell'Ateneo solo a seguito di specifica autorizzazione del Rettore o del Direttore Generale. A tal fine Rettore e Direttore Generale si potranno avvalere del parere del Comitato Indagini di Ateneo.
Il Comitato, entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta di parere, procederà ad un esame della stessa al fine di valutare la conformità dell'indagine alla vigente normativa in materia, alle indicazioni contenute nella presente Politica e alla disciplina sul trattamento dei dati, nonché la compatibilità con il calendario delle altre indagini di Ateneo. Il Comitato procederà altresì a verificare che l'indagine non rappresenti una duplicazione di indagini simili per finalità, item e popolazione di riferimento. In tale ipotesi il Comitato potrà suggerire soluzioni volte a evitare duplicazioni e il sovraccarico per i partecipanti (es. posticipo dell'indagine rispetto alla tempistica programmata dal richiedente, modifica parziale della popolazione di riferimento, sostituzione di *item*). Il Comitato potrà proporre altresì i canali di distribuzione.
Tali indagini saranno gestite autonomamente dai richiedenti, che dovranno anche occuparsi dell'analisi degli esiti delle rilevazioni e curarne la relativa diffusione, anche all'Ateneo di Pisa.

8. Monitoraggio e revisione

La presente politica sarà soggetta a revisione periodica per garantire il suo allineamento con le esigenze dell'Ateneo e le normative vigenti, così come gli Allegati tecnici.

Al fine di garantire una pianificazione e un monitoraggio ordinato e trasparente, l'Università di Pisa stabilisce un Calendario Annuale delle Indagini, che sarà pubblicato nel Piano Integrato Attività e Organizzazione (PIAO) e aggiornato secondo le necessità operative.

A tal fine l'Unità Indagini e analisi dati chiederà ai responsabili delle singole unità organizzative e ai docenti dell'Ateneo di comunicare se prevedono di somministrare indagini in corso d'anno, indicando la tematica del questionario, l'indicazione della popolazione di riferimento e del periodo di somministrazione previsto. Il calendario potrà essere aggiornato in base alle ulteriori richieste che dovessero pervenire durante il corso dell'anno.

Il calendario sarà comunicato all'intera comunità accademica attraverso la pubblicazione sul sito di Ateneo.

9. Glossario

Politica per le Indagini dell'Università di Pisa: l'insieme degli obiettivi e indirizzi generali per la pianificazione, somministrazione e gestione delle indagini nel rispetto delle normative vigenti e delle esigenze organizzative dell'Ateneo.

Assicurazione della qualità: tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui, per quanto occorre, viene data dimostrazione, messe in atto, per dare adeguata confidenza che un'entità soddisferà i requisiti per la qualità.

Qualità: l'insieme delle caratteristiche di un'entità che ne determinano la capacità di soddisfare le esigenze espresse ed implicite.

Miglioramento della qualità: le azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dei suoi utenti.

Miglioramento della performance: le azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza, efficacia e produttività delle prestazioni dell'Ateneo nel suo complesso.

Rilevazione di soddisfazione dell'utenza (rilevazione CS): processo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza, applicato al caso specifico di interesse.

Soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*): percezione dell'utente/portatore di interesse del grado in cui le sue aspettative sono soddisfatte.

Portatore di interesse: individuo, gruppo o organizzazione che ha un interesse diretto o indiretto nelle attività e nei risultati di un'istituzione. I portatori di interesse interni sono coloro che operano direttamente all'interno dell'istituzione universitaria e sono coinvolti nella sua gestione, organizzazione e attività quotidiane (studenti, docenti e ricercatore, personale tecnico, amministrativo e bibliotecario). I portatori di interesse esterni sono soggetti o organizzazioni che, pur non facendo parte direttamente dell'università, influenzano o sono influenzati dalle sue attività (enti governativi e ministeri, imprese, associazioni e organizzazioni no-profit, alumni, comunità locale e cittadinanza).

Indagine statistica: processo finalizzato alla produzione di una informazione statistica/raccolta di dati effettuata seguendo un processo complesso che ha come obiettivo la produzione di informazione statistica, ossia la produzione di descrizioni riassuntive di carattere quantitativo riguardanti un fenomeno collettivo.

Indagine anonima: indagine dove non sussiste il rischio di identificazione diretta e indiretta del rispondente.

Indagine anonimizzata: Indagini dove i dati identificativi del rispondente vengono successivamente eliminati in maniera definitiva, rendendo quindi impossibile l'identificazione del rispondente.

Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR): Regolamento dell'Unione Europea (Reg. UE 2016/679) che disciplina la protezione dei dati personali, garantendo trasparenza, sicurezza e controllo sulle informazioni trattate da enti pubblici e privati.

Popolazione statistica: insieme completo di unità elementari (individui, oggetti o eventi), che possiedono una caratteristica comune e che sono oggetto di studio in un'indagine statistica. Ad esempio, gli studenti iscritti a UniPi.

Campione: sottoinsieme rappresentativo della popolazione, selezionato secondo criteri specifici per consentire di effettuare studi statistici senza dover osservare l'intera popolazione.

Questionario: strumento di raccolta dati composto da un insieme strutturato di domande, utilizzato per ottenere informazioni su opinioni, comportamenti o caratteristiche di un gruppo di individui. Può essere somministrato in formato cartaceo o digitale e include domande aperte, chiuse o a risposta multipla.

Canale di distribuzione: mezzo/strumento attraverso il quale il questionario viene somministrato, come sito web, e-mail, SMS, social media, QR code o altro.